



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
MINISTERIO DE EDUCACION UNIVERSITARIA  
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
EZEQUIEL ZAMORA  
UNELLEZ**

**PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA EL MEJORAMIENTO DEL  
DEPARTAMENTO DE VENTAS DEL RESTAURANT CARNE EN  
VARA EL PARAÍSO C.A. TINAQUILLO-COJEDES**

**Autores:**

Eduarlis F, Sanchez C. C.I. V-30.242.647

Enmanuel de J, Veloz V. C.I. V-28.364.149

Trabajo de Aplicación presentado como requisito indispensable para optar al título de  
Licenciado en Contaduría Pública

San Carlos, mayo de 2022



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
MINISTERIO DE EDUCACION UNIVERSITARIA  
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
EZEQUIEL ZAMORA  
UNELLEZ**

**PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA EL MEJORAMIENTO DEL  
DEPARTAMENTO DE VENTAS DEL RESTAURANT CARNE EN  
VARA EL PARAÍSO C.A. TINAQUILLO-COJEDES**

Trabajo de Aplicación presentado como requisito indispensable para optar al título de  
Licenciado en Contaduría Pública

**Autores:**

Eduarlis F, Sanchez C. C.I. V-30.242.647

Enmanuel de J, Veloz V. C.I. V-28.364.149

**Tutor:**

Dra. Xiomara Liberto

San Carlos, mayo de 2022



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
"EZEQUIEL ZAMORA"  
VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA Y  
PROCESOS INDUSTRIALES



ACTA DE DEFENSA TRABAJO DE APLICACIÓN CIENCIAS SOCIALES

LICENCIATURA EN: ADMINISTRACIÓN  CONTADURÍA PÚBLICA

FECHA DE APROBACIÓN: 19/05/2022

AUTOR (ES):

**SANCHEZ EDUARLIS; C.I. V-30.242.647**  
Apellido, Nombre y Cédula de Identidad

**VELOZ ENMANUEL; C.I. V-28.364.149**  
Apellido, Nombre y Cédula de Identidad

Apellido, Nombre y Cédula de Identidad

TÍTULO DEL TRABAJO DE APLICACIÓN:

**PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA EL MEJORAMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS DEL RESTAURANT CARNE EN VARA EL PARAÍSO C.A. TINAQUILLO-COJEDES**

PROFESIONALES EVALUADORES DEL TRABAJO DE APLICACIÓN:

1.- TUTOR: Roberto Alvarez Romana Carolina 13970057  
Apellidos Nombres Cédula de Identidad

2.- JURADO PRINCIPAL -  
COORDINADOR: Flores Díaz Antonio Luis 11962937  
Apellidos Nombres Cédula de Identidad

3.- JURADO PRINCIPAL: Buenos Segura Luis Fernando 16.110.356  
Apellidos Nombres Cédula de Identidad

OBSERVACIONES

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

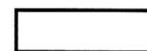
\_\_\_\_\_

LOS PROFESIONALES EVALUADORES DECIDIERON:

APROBAR



REPROBAR



Roberto Romana [Signature] [Signature]

FIRMA (1): TUTOR FIRMA (2): JURADO PRINCIPAL COORDINADOR FIRMA (3): JURADO PRINCIPAL

## AGRADECIMIENTO

A Dios por darnos la oportunidad de la vida, por concedernos salud, fortaleza e iluminarnos en cada paso que damos.

A nuestras Madres, por su inmenso amor, apoyo incondicional y por ser nuestro más grande motivo de inspiración para lograr esta meta.

A nuestros Hermanos, quienes de una u otra forma contribuyeron con este logro.

A nuestros amigos y compañeros de estudio, quienes con su apoyo y motivación nos han demostrado que siempre podemos contar con ellos.

A nuestro Tutor, Dra. Xiomara Liberto, por su acertada orientación y colaboración prestada para la exitosa culminación de nuestro Trabajo de Aplicación.

A la UNELLEZ – VIPI, a su personal docente, administrativo y obrero por su cariño, respeto, colaboración, por impartirnos día a día un mayor afianzamiento personal y profesional.

Al personal de Restaurant Carne en Vara El Paraíso, C.A. por su colaboración absoluta respaldando altamente nuestro propósito.

A todas aquellas personas que de una u otra forma contribuyeron para la realización de esta meta.

## DEDICATORIA

Que sirva este trabajo para ampliar los conocimientos de todas aquellas personas que luchan día a día por una mejor formación, fortaleciendo los valores y contribuyendo con el enriquecimiento académico, óptimo; para darle a éste país un poco de lo tanto que él nos ha brindado.

Que las personas que hoy se forman, se dediquen a la búsqueda de las mejoras profesionales que sólo el estudio puede ofrecer; pensando que lo adquirido, será difundido a la generación de relevo.

Que nunca nos falte humildad, sencillez, que se nos olvide nuestra procedencia y mucho menos a dónde vamos; lo cual nadie sabe aún, es bueno recordar que un título no lo es todo, pero cuanto ayuda, no permitamos que el ego nos arrobe y se nos olvide que en nuestro alrededor existen personas con un gran potencial humano y que están esperando por nosotros para juntos conformar el equipo ganador.

Dedicamos éste trabajo de grado con mucho orgullo, a nuestros familiares, los que están, los que partieron, para ellos vaya nuestro reconocimiento y gratitud por el apoyo prestado.

¡Gracias!

## TABLA DE CONTENIDO

p.p

<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	ii
<b>DEDICATORIA</b> .....	iii
<b>TABLA DE CONTENIDO</b> .....	iv
<b>LISTA DE CUADROS</b> .....	v
<b>LISTA DE GRÁFICOS</b> .....	vi
<b>RESUMEN</b> .....	vii
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>CAPÍTULO I : EL PROBLEMA</b>	
Planteamiento del Problema.....	3
Interrogantes de la Investigación.....	6
Objetivos de la Investigación.....	6
Objetivo General.....	6
Objetivos Específicos.....	6
Justificación.....	7
<b>CAPÍTULO II : MARCO TEORICO</b>	
Antecedentes de la Investigación.....	8
Bases Teóricas.....	11
Bases Legales.....	19
Definición de Términos Básicos.....	20
Sistema de Variables.....	21
Operacionalización de las Variables.....	21
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO</b>	
Diseño de la Investigación.....	22
Tipo de Investigación.....	22
Nivel de Investigación.....	23
Población y Muestra.....	23
Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	24
Validez del Instrumento.....	25
Confiabilidad del Instrumento .....	26
Técnicas de Análisis de Datos.....	26
Presentación y Análisis de los Resultados.....	27
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	
Presentación y de los Resultados de la Investigación.....	29
<b>CAPÍTULO V: LA PROPUESTA</b>	
Título de la Propuesta.....	39
Presentación de la Propuesta.....	39
Fundamentación de la Propuesta.....	39

Objetivos de la Propuesta.....	39
Objetivo General.....	40
Objetivos Específicos.....	40
Factibilidad de la Propuesta.....	40
Factibilidad Técnica.....	40
Factibilidad Operativa.....	40
Factibilidad Económica.....	41
Estudio de Mercado.....	41
Estructura de la Propuesta.....	41
Cronograma de Ejecución y Control.....	45
Conclusiones.....	46
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>52</b>
<b>ANEXOS</b>	
(A) Cuestionario.....	56
(B) Solicitud de Validación del Instrumento.....	58
(C) Evaluación del Instrumento.....	59
(D) Coeficiente De Confiabilidad Kuder Richardson.....	62

### LISTA DE CUADROS

	<b>p.p</b>
<b>Cuadro 1</b> Operacionalización de las variables.....	22
<b>Cuadro 2</b> Población.....	24
<b>Cuadro 3</b> Confiabilidad Kuder & Richardson.....	27
<b>Cuadro 4</b> Distribución de las respuestas del cuestionario.....	28
<b>Cuadro 5</b> Indicador: Planificación, organización, dirección, control.....	29
<b>Cuadro 6</b> Indicador: Capacitación, Compromiso, Comunicación.....	31
<b>Cuadro 7</b> Indicador: Iniciativa, Respeto, Responsabilidad.....	33
<b>Cuadro 8</b> Indicador: Resolución de problemas, Toma de decisiones.....	35
<b>Cuadro 9</b> Indicador: Trabajo en equipo, Aplicación de Estrategias, Mejoramiento P...	37
<b>Cuadro 10</b> Cronograma de Ejecución y Control.....	42
<b>Cuadro 11</b> Taller 1 Funciones Administrativas para el mejoramiento operacional.....	44
<b>Cuadro 12</b> Taller 2 Competencias emocionales aplicada al área personal.....	45
<b>Cuadro 13</b> Taller 3 Convivencia Laboral.....	46
<b>Cuadro 14</b> Taller 4 Trabajo en equipo.....	47
<b>Cuadro 15</b> Taller 5 Comunicación y relación interpersonal.....	48

**LISTA DE GRÁFICOS**

<b>Gráfico 1</b>	Planificación, organización, dirección, control.....	29
<b>Gráfico 2</b>	Capacitación, Compromiso, Comunicación.....	31
<b>Gráfico 3</b>	Iniciativa, Respeto, Responsabilidad.....	33
<b>Gráfico 4</b>	Resolución de problemas, Toma de decisiones.....	35
<b>Gráfico 5</b>	Trabajo en equipo, Aplicación de Estrategias, Mejoramiento Profesional...	37



**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA**  
**MINISTERIO DE EDUCACION UNIVERSITARIA**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL**  
**DE LOS LLANOS OCCIDENTALES EZEQUIEL ZAMORA**  
**UNELLEZ**

## **PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA EL MEJORAMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS DEL RESTAURANT CARNE EN VARA EL PARAÍSO C.A. TINAQUILLO-COJEDES**

**Autores:**

Eduarlis F, Sanchez C.  
 Enmanuel de J, Veloz V.

**Tutora:**

Dra. Xiomara Liberto

**Fecha:** abril de 2022

### RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo Proponer Procesos Administrativos para el Mejoramiento del Departamento de Ventas en Restaurant Carne en Vara el Paraíso C.A. Tinaquillo-Cojedes. El presente trabajo de Aplicación se circunscribe en la línea de investigación titulada Gerencia Empresarial y Social de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora (UNELLEZ), en el área de Ciencias Sociales y Económicas. El mismo, está sustentado por la revisión bibliográfica de teorías relacionadas con el área contable, abordando procedimientos que mejoren la realidad de la gestión. El estudio es caracterizado como Trabajo de Campo, las cuales son una herramienta necesaria para poder obtener información de fuentes primarias, Nivel no Experimental, Diseño Proyecto Factible. La muestra está conformada por trece (13) miembros de la mencionada organización. Se utilizó la encuesta como técnica y como instrumento el cuestionario, el cual estuvo conformado por quince (15) ítems con dos (2) posibilidades de respuesta (si- no). La validez del instrumento se determinó por el veredicto de tres (3) expertos; un especialista en Contaduría Pública, en Administración de Empresas y una doctora en Educación. Por su parte, la confiabilidad se ejecutó a través de la técnica de Kuder-Richardson. Los datos fueron analizados en forma porcentual y formulados mediante cuadros de frecuencia y diagramas de barras. El estudio concluye que existe una deficiencia en los procesos administrativos aplicados por la gerencia, necesario para mejorar el ambiente físico, psicológico y social en la empresa. De igual forma el proceso de comunicación no es efectivo por lo que no se genera un clima de armonía entre el personal. Sobre la base de estas conclusiones se elaboró la propuesta de aplicación al personal de la empresa objeto de estudio.

**Descriptor:** Procesos Administrativos, Mejoramiento, Departamento de Ventas.

## INTRODUCCIÓN

Como es sabido, las organizaciones giran en torno a múltiples funciones, las cuales buscan las mejoras oportunas de la misma. Sobre esto, nace un conjunto de funciones administrativas que se realizan de forma secuencial. Su propósito principal es ayudar a la empresa a hacer un mejor uso de sus recursos y alcanzar sus objetivos de forma más eficiente. En este sentido, el proceso administrativo está conformado de cuatro fases principales: planificación, organización, dirección y control. En conjunto, todas siguen un proceso cíclico, por lo que se reiniciarán al completar su última fase.

De igual forma, lograr una sinergia entre todas es una de las principales funciones del gerente, por ser este el que está al frente de la organización, conduciendo y guiando cada paso y el accionar de su equipo de trabajo. No obstante, hay muchas aristas que intrínsecamente dependen de las funciones administrativas, y que tienen que ver con las competencias laborales, entre estas, la motivación, el trabajo en equipo, la toma de decisiones, el manejo de conflictos, en sí; si no existe una congruencia entre el ser y el hacer del gerente, lamentablemente no puede existir un efectivo proceso administrativo.

Actualmente la necesidad de medir la eficiencia y eficacia de las empresas, se ha convertido en un reto, sin embargo, es notable que el medio para lograrlo radica en el rendimiento de su personal, el mismo que es responsabilidad completa de la gerencia, por lo tanto, es necesario poseer las competencias necesarias, que permitan la correcta planeación, organización, dirección y control de las operaciones de la empresa.

Asimismo, uno de los inconvenientes más relevantes en algunas organizaciones, es la carencia en la aplicación de los procesos administrativos, lo cual provoca un retraso en su crecimiento económico, pues la misión, visión y objetivos no se han establecido, porque es considerado una pérdida de tiempo, por parte del administrador, pero, en realidad definir la misión, brinda estabilidad y coherencia en las operaciones, y consiste en la búsqueda de ventajas competitivas, formulación y puesta en marcha de estrategias que contribuyen al desarrollo económico de la empresa.

Por otra parte, la inexistencia de una estructura organizacional de la empresa reflejada por la confusión en la segregación de funciones, al no existir una delimitación y un concepto claro de

las responsabilidades correspondientes a cada departamento, ocasiona que los empleados asuman tareas que no les corresponde. Además, al no existir un manual de funciones, ocasiona la superposición de funciones, es decir, dos o más empleados realizan las mismas labores, independientemente de su cargo.

Por ello, surge la iniciativa de investigar sobre este tema, con la intención de Proponer Procesos Administrativos para el Mejoramiento Operacional en Departamento de Ventas del Restaurant Carne en Vara el Paraíso C.A. Tinaquillo-Cojedes.

Bajo estas consideraciones el estudio se basa en cinco capítulos a saber:

El Capítulo I, presenta el planteamiento del problema, el objetivo general y específicos, la justificación, así como la línea de investigación.

De igual forma; el Capítulo II, el cual está compuesto por el Marco Teórico, incluye; los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, las bases legales que lo sustentan así como el sistema de variables.

Asimismo; el Capítulo III, referido al Marco Metodológico, incluye el tipo de investigación, su diseño de estudio, la población y muestra, las técnicas de recolección de información, de igual forma se identifica la validez y la confiabilidad del instrumento utilizado.

Seguidamente el Capítulo IV, donde se especifica la Presentación y Análisis de los Resultados del instrumento aplicado.

Para continuar, se presenta el Capítulo V, La Propuesta, la misma enfocará en un plan de trabajo destinado al diseño de Procesos Administrativos para el Mejoramiento Operacional en Departamento de Ventas del Restaurant Carne en Vara el Paraíso C.A. Tinaquillo-Cojedes.

# CAPITULO I

## EL PROBLEMA

### Planteamiento del Problema

La globalización de las empresas en el ámbito administrativo es una realidad de la vida diaria. En la economía mundial moderna, las relaciones entre las personas, las regiones y los países no son accidentales ni pasivas, sino que son mecanismos de integración activos que intensifican y cambian la vida económica internacional. La globalización ha transformado la forma en que las empresas llevan a cabo sus organizaciones sus operaciones, pero, sobre todo, ha tenido un impacto muy importante en la organización misma, por lo que el perfil de sus integrantes es distinto.

En este sentido, debido a los cambios constantes que ocurren a nivel mundial, las organizaciones actúan en un medio que le impone cada vez mayores exigencias por lo que deben elevar sistemáticamente el nivel de satisfacción de estas crecientes necesidades de la sociedad. Sin embargo, su dirección debe desplegar una ardua labor en la búsqueda de alternativas que se caractericen por su nivel de creatividad y en la que se conjuguen todos los recursos destinados por la organización para obtener un resultado satisfactorio.

En sí, esto hace referencia tanto a las competencias que debe poseer el trabajador en el momento de ser contratado como a las aptitudes que debe desarrollar una vez haya empezado a recorrer el camino en la empresa, situación que genera cambio ya sea por la experiencia adquirida o por la acumulación de horas de trabajo, como con la formación permanente complementaria que deba proporcionar la compañía.

Sobre este asunto, Sosa (2005), señala que:

Todo cambio debería de conducirnos a mejorar, y para lograrlo, se necesita la capacitación, pues gente igual tendrá resultados iguales, mejor gente, tendrá mejores resultados, así de sencillo. No hay una fórmula mágica para el éxito. Pero sí hay un sólo camino que te llevará a él: “La capacitación y la acción consistente” (p.34)

Por su parte, en América Latina se ha tratado de confrontar el reto de insertarse en esta realidad en medio de amplias dificultades. Es en este contexto que la pregunta por el mejoramiento del personal para obtener mejores resultados en el empleo se hace relevante, como una oportunidad de las organizaciones para mejorar en el corto plazo, las habilidades de su población y, por ende, mejorar la productividad en el trabajo. Según Webb (2017), define la productividad laboral como: “Dividir la producción entre el número de trabajadores no mide una productividad laboral. No obstante, el uso de este cálculo es práctica común” (p.34).

El amplio avance de las organizaciones representa cambios y transformaciones en las empresas y en especial en las áreas de Recursos Humanos, la cual plantea la necesidad de adecuar los procesos de comunicación, capacitación y buena labor con el fin que persiga la institución con nuevos enfoques y modelos en torno a lo que significa mejorar en un corto plazo lo que conlleva al éxito, para alcanzar objetivos estando a la vanguardia en utilización de técnicas y procedimientos.

Evidentemente, lo fundamental de que se proporcionen nuevos conocimientos es que sirven de herramientas necesarias que deben impartirse en organizaciones que tienen como objetivo alcanzar el éxito, la excelencia en el ámbito laboral y cumplir sus objetivos. En éste país, existen muchas organizaciones tanto públicas como privadas, que han tomado en cuenta la importancia de nuevos estilos de gerencia y aplicar estrategias para desempeñar una mejor función en el trabajo correspondiente y así aumentar su eficiencia, meta y fin; asimismo esto ayudará a lograr los fines propuestos.

Sobre este asunto, Chiavenato (2000) plantea que:

La capacitación debe tratar de experiencias de aprendizaje hacia lo positivo y benéfico, así como completarlas y reforzarlas con actividades para que los individuos en todos los niveles de la empresa puedan adquirir conocimientos con mayor rapidez y desarrollar aquellas actitudes y habilidades que los beneficiaran así mismos y a la empresa (p.45).

De hecho, el problema no solamente radica en las deficiencias administrativas del personal, sino también en el fracaso de la gerencia para adoptar y crear nuevas técnicas y modelos de desarrollo que puedan aumentar un mejor desenvolvimiento de los fines de dicha organización.

Ahora bien, cabe destacar que en el estado Cojedes, existen muchas empresas destinadas a prestar servicios al público, pero muchas de éstas no brindan un servicio correcto y eficiente debido a que no se encuentran en condiciones para implementar nuevos procesos administrativos

que mejoren áreas con deficiencias, por lo que se observa un bajo rendimiento en la productividad, creando resultados no tan favorables; por deficiencia, entre otras cosas, de liderazgo, poca organización, comunicación, o por la ausencia de capacidad técnica, laboral, humana, social y política que no logran por completo las metas establecidas ni el rendimiento idóneo que se espera. De acuerdo a esto Deming (1945) señala que: “Hay que tener valor para admitir que uno ha estado haciendo algo mal, admitir que uno tiene algo que aprender, y que hay una manera de hacerlo mejor”.

Por todo lo anterior expuesto, se ha tomado como objeto de estudio al Restaurant Carne en Vara El Paraíso, C.A. ubicado en Carretera Nacional Troncal 005, Local 03-01, sector Apamate II del Municipio Tinaquillo, Cojedes. La misma es una organización con personalidad jurídica, propia con fines de lucro, independiente de la Gobernación del Estado Cojedes, destinada a la venta de múltiples y diferentes platos típicos de la región llanera, y como su nombre lo indica carne en vara de excelente calidad.

No obstante, en los últimos años se han generado distintos cambios que impiden el mejoramiento y crecimiento de la misma, debido a la existencia de factores que influyen en esta nueva realidad que vive el país, también en una breve entrevista con la dueña del establecimiento, la misma señaló que existen deficiencias en la capacitación profesional del personal que allí labora, así como el manejo inadecuado de los recursos propios de ventas, trayendo como consecuencia una administración con poca experiencia laboral, todo esto afectando directamente tanto a la productividad de las ventas y el surgimiento de la organización, como al objetivo de productividad y crecimiento que tiene su dueño.

Asimismo, otros factores que afectan hoy en día esta organización, es que debido a la falta de capacitación y/o experiencia de los encargados del departamento de ventas, no se llevan los registros contables pertinentes que una organización necesita: el libro diario o el libro mayor, entre otros; lo cual obstaculiza el surgimiento que debería tener dicha empresa, impidiendo así, el cambio necesario para implementar nuevos métodos que puedan contribuir y mejorar el talento humano que allí labora diariamente.

Por tal razón, se cree capacitar al personal en las áreas administrativas y contables donde éste lo amerite, para de ésta forma, mejorar las destrezas y capacidades de todos, también es necesario adoptar un nuevo modelo gerencial donde el encargado de la empresa este altamente capacitado para dirigir a su equipo de trabajo del departamento de ventas en una transformación

efectiva, logrando la participación adecuada de todos los que conforman dicha área para lograr una mejor administración de los recursos, mayor coordinación y por supuesto, obtener mejores resultados, logrando entre otras cosas, la calidad total; optimizando su rendimiento.

En consecuencia, frente a esta problemática antes planteada, con múltiples deficiencias a nivel gerencial y operacional, surgen las siguientes interrogantes:

¿Cuáles son los conocimientos sobre los procesos administrativos que poseen los trabajadores del departamento de ventas en Restaurant Carne en Vara el Paraíso C.A.?

¿Cuál será la factibilidad operativa y económica de la propuesta de procesos administrativos en departamento de ventas del Restaurant Carne en Vara El Paraíso C.A. Tinaquillo-Cojedes?

¿Cómo se podrá lograr el mejoramiento operacional en el departamento de ventas del Restaurant Carne en Vara el Paraíso, C.A. Tinaquillo-Cojedes?

## **Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo General**

Proponer Procesos Administrativos para el Mejoramiento del Departamento de Ventas en Restaurant Carne en Vara el Paraíso C.A. Tinaquillo-Cojedes.

### **Objetivos Específicos**

Diagnosticar el conocimiento sobre procesos administrativos que poseen los trabajadores del departamento de ventas del Restaurant Carne en Vara El Paraíso C.A. Tinaquillo-Cojedes

Determinar la factibilidad operativa y económica de proponer procesos administrativos en departamento de ventas del Restaurant Carne en Vara El Paraíso C.A. Tinaquillo-Cojedes

Diseñar procesos administrativos para el mejoramiento operacional en departamento de ventas del Restaurant Carne en Vara el Paraíso C.A. Tinaquillo-Cojedes

## **Justificación**

La presente propuesta se hace necesaria, debido a las diversas debilidades encontradas en la organización objeto de estudio, por ello, su realización permitirá un mayor rendimiento en las áreas contables y desarrollo en sus procesos gerenciales, brindando beneficios a todo el personal de dicha entidad, el cual constituye un factor clave para la construcción de una organización eficaz y eficiente.

De esta manera, a nivel científico la presente investigación brindará aportes a aquellos nuevos estudios que incursionen en el tema, buscando la relevancia científica y generando nuevos conocimientos. De igual forma, desde el aspecto profesional, la presente permitirá desarrollar teorías relacionadas con el área contable, abordando procedimientos que mejoren la realidad de la gestión. Por otra parte, los resultados de esta investigación servirán para confirmar las deficiencias o debilidades existentes en la empresa, en relación al departamento de ventas, para; con base a ello, presentar las alternativas más innovadoras posibles, de modo que la empresa alcance eficiencia, eficacia y economía en los recursos que administran.

Asimismo, desde el punto de vista organizacional la presente servirá de guía a otras organizaciones del sector empresarial, que necesiten implementar propuestas, por lo que brindará orientaciones sobre los procesos contables dentro de ellas. Por último, desde el punto de vista personal, la investigación permitirá la aplicación de los conocimientos obtenidos durante el proceso de formación académica en el campo de la investigación y en las diversas áreas contables de la carrera de Contaduría Pública.

En este sentido, el presente trabajo de Aplicación se circunscribe en la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora (UNELLEZ), en el área de Ciencias Sociales y Económicas en la línea de investigación titulada Gerencia Empresarial y Social.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

Para Arias (2012), “El marco teórico o marco referencial es el producto de la revisión documental – bibliográfica y consiste en una recopilación de ideas, posturas de autores, conceptos y definiciones que sirven de base a la investigación por realizar” (p.45). Por ello, el marco teórico es de suma importancia para cualquier trabajo ya que permite realizar el análisis teórico del problema, con el fin de dirigir los esfuerzos hacia la obtención de los datos que permitan la comprobación de las hipótesis formuladas. Además, también facilita la recolección de los datos en el trabajo de campo y su organización y ordenamiento posterior. Sin embargo, una de las funciones más importantes que cumple es la de orientar el análisis e interpretación de los datos.

#### **Antecedentes de la Investigación**

Existen distintas investigaciones relacionadas a los procesos administrativos y sobre el departamento de ventas; algunas de estas han aportado conocimientos sobre cómo se podría conseguir un mejor desempeño en el área administrativa-contable para así poder obtener un mejor manejo de la rentabilidad del departamento de ventas.

En este sentido, Martínez (2018), presenta su investigación titulada: “Diseño del área administrativa y contable de la empresa estrenatodo”. Tiene como propósito general Diseñar un modelo administrativo y contable para la empresa Estrenatodo con el que se pueda realizar una transición hacia una estructura empresarial eficiente y organizada, modelo que debe garantizar su fácil implementación y que permita convertirse en una herramienta que mejore la competitividad de la empresa y proyectar un crecimiento sólido y sostenido.

En el aspecto metodológico, la misma se enmarca dentro de un diseño de investigación mixta y descriptiva. De igual forma, se sustenta en un estudio causal comparativo, pues se busca descubrir la situación actual de una empresa para determinar semejanzas y diferencias con otros casos y realizar un análisis comparativo para establecer un modelo alternativo más adecuado a las circunstancias de la empresa que responda a sus necesidades. En relación a las fuentes y técnicas para la recolección de la información, se basó en se basó principalmente en observaciones por observación previa y recolección de información directa en la empresa. En

cuanto a la población y muestra, estuvo conformada por la totalidad del personal que labora en la empresa (16). El estudio concluyó el uso de un software contable se convierte en una necesidad que le permitirá a Estrenatodo mejorar sus procesos de gestión y control financiero y contable, siendo una inversión que compensará el egreso en el corto plazo.

Esta investigación, guarda relación con la presente por cuanto demuestra la importancia del diseño de modelos administrativos para mejorar los procesos contables y en consecuencia, proyectar un crecimiento sólido.

Asimismo, Jamaica (2016), en su estudio: “Los beneficios de la capacitación y el desarrollo del personal de las pequeñas organizaciones”: establece como su propósito general Promover el desarrollo integral del personal, y como consecuencia el desarrollo de la organización. Su metodología era documental y está se basa en la selección y recopilación de información por medio de la lectura y crítica de documentos. El estudio concluye que es necesario que la parte directiva de las pequeñas organizaciones identifiquen los perfiles de cargo que requieren procesos de capacitación permanentes y pueden priorizar su preparación personal y profesional, de tal modo que se garantice el empleo de las últimas tendencias del mercado y de ese modo cada uno de los procesos se ajusten a los cambios del entorno globalizado que se genera alrededor de los productos o servicios que ofrece.

Este estudio, presenta similitud con el presente, debido a que demuestra la importancia de la capacitación permanente en todas las empresas y organizaciones, ya que se convierte en un factor que incide directamente en el desarrollo de las mismas.

De igual forma, Parra y Rodríguez (2016), presentan su investigación cuyo título es: “La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. Su metodología es basada en la investigación documental, a través de la selección y recopilación de información por medio de la lectura y crítica de documentos. El estudio concluyó que la capacitación influye directamente en la calidad desde el desarrollo de conocimientos, habilidades y destrezas, coadyuvando al desarrollo de los sistemas de calidad en la organización. En este sentido, este estudio presenta semejanzas al presente, debido a que se interesa porque que los empleados obtengan habilidades y destrezas necesarias para el desempeño en el cargo donde se impulsa el aprendizaje y desarrollo de dicha organización.

Por su parte, Falquez y Paredes (2019) “Diseño de los Manuales de Procedimientos para las Áreas de Compras y Ventas de Mercadería de la Distribuidora AJ”. Su propósito general es

Diseñar los Manuales de Procedimientos para las Áreas de Compras y Ventas de Mercadería de la Distribuidora AJ, como aporte para que se estandarice las actividades de estos procesos. Su metodología empleada comprende la investigación explicativa, descriptiva, documentada y la observación directa mediante visitas a la oficina de la distribuidora y entrevistas realizadas a sus jefes departamentales. El estudio concluyó que en la actualidad son muchos los procedimientos que la empresa objeto de estudio, no realiza, tal como el manual de procedimientos para el área de compras y venta. En efecto, el citado trabajo coincide con el presente, por cuanto se manifiesta la necesidad de crear manuales para mejorar los diversos departamentos.

Por último, pero no menos impórtate, está el estudio de Atencio (2008), titulado: “Detección de necesidades de adiestramiento basado en el modelo de competencias de los empleados que laboran en los departamentos de personal y administración del Hospital Militar de Maracaibo, Tcnel (Ej.) Dr. Francisco Valbuena”: La investigación busca detectar las necesidades de adiestramiento basado en el modelo de competencia de los empleados de los departamentos de Personal y Administración del Hospital Militar de Maracaibo Tele. (EJ.) Dr. Francisco Valbuena.

El estudio concluyó que es necesario establecer un óptimo modelo de detección de necesidades de adiestramiento para así lograr un mejor desempeño en el ámbito que laboran los recursos humanos, este mismo, como su objetivo principal, asimismo es claro identificar la relación directa aplicada en nuestro trabajo de aplicación.

Este proyecto se trata de como incentivar al recurso humano de la organización para mejorar la rentabilidad del departamento de ventas mediante un proceso de motivación constante para así obtener un mejor rendimiento en la productividad de la misma, situación que también se verá reflejada en la presente investigación. .

Dichos autores en sus investigaciones obtuvieron resultados o impactos ocasionados después de los talleres impartidos los cuales mostraron un mejoramiento en el desempeño laboral, producto de que obtuvieron conocimientos, habilidades y destrezas en cada una de las áreas donde se impartieron los mismos, esto también hecho mediante la opinión de los gerentes de los distintos complejos.

De lo anterior se puede evidenciar, que un buen manejo de los recursos es un punto esencial para el mejoramiento de la organización, por lo cual tomamos este proyecto como antecedente para nuestro estudio ya que este es uno de los temas analizados en nuestro trabajo investigativo.

Todo esto sirve como base para determinar cada factor que inciden a nivel gerencial en el proceso de implantación del mejoramiento administrativo y contable, siendo el Recurso Humano una pieza clave para la introducción de un nuevo modelo que busque una mayor productividad, donde de igual manera se demuestra la importancia de la participación liderada de los jefes en el proceso de cambio es necesario para optimizar las gestiones administrativas.

### **Bases Teóricas**

De acuerdo a Arias (2012), las bases teóricas constituyen: “Un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado” (p. 35). A continuación, se presenta un conjunto de conceptos que guardan estrecha relación con la presente investigación.

**Empresa:** Es toda aquella organización que ofrece una serie de bienes y servicios, generalmente con propósitos económicos y/o comerciales, a aquellos que solicitan de sus servicios. Para ello requieren de una estructura determinada y de unos recursos que permitan mantenerla, que pueden obtenerse de diferentes maneras. Es decir, las empresas conjugan factores indispensables para la producción: capacidad intelectual, organización y responsabilidad, contribuir al crecimiento y desarrollo del país al generar producción, inversiones, empleo.

### **Proceso Administrativo**

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

El proceso administrativo se compone de los elementos siguientes:

1. Planeación
2. Organización
4. Dirección
5. Control

### **Planeamiento**

Señalan Sisk y Sverdlik (1979), que: “Cuando la gerencia es vista como un proceso, planeamiento es la primera función que se ejecuta”. Una vez que los objetivos han sido determinados, los medios necesarios para lograr estos objetivos son presentados como planes. Los planes de una organización determinan su curso y proveen una base para estimar el grado de éxito probable en el cumplimiento de sus objetivos. Los planes se preparan para actividades que requieren poco tiempo, años a veces, para completarse, así como también son necesarios para proyectos a corto plazo. Ejemplo de planes de largo alcance podemos encontrarlos en programas de desarrollo de productos y en las proyecciones financieras de una compañía. En la otra punta de la escala del tiempo, un supervisor de producción planea el rendimiento de su unidad de trabajo para un día o una semana de labor. Estos ejemplos representan extremos en la extensión de tiempo cubierta por el proceso de planeamiento, y cada uno de ellos es necesario para lograr los objetivos prefijados por la compañía.

### **Organización**

Para poder llevar a la práctica y ejecutar los planes, una vez que estos han sido preparados, es necesario crear una organización. Es función de la gerencia determinar el tipo de organización requerido para llevar adelante la realización de los planes que se hayan elaborado. La clase de organización que se haya establecido, determina, en buena medida, el que los planes sean apropiada e integralmente apropiados. A su vez los objetivos de una empresa y los planes respectivos que permiten su realización, ejercen una influencia directa sobre las características y la estructura de la organización. Una empresa cuyos objetivos es proveer techo y alimento al público viajero, necesita una organización completamente diferente de la de una firma cuyo objetivo es transportar gas natural por medio de un gasoducto.

### **Dirección**

Esta tercera función gerencial envuelve los conceptos de motivación, liderato, guía, estímulo y actuación. A pesar de que cada uno de estos términos tiene una connotación diferente, todos ellos indican claramente que esta función gerencial tiene que ver con los factores humanos de una organización. Es como resultado de los esfuerzos de cada miembro de una organización que

ésta logra cumplir sus propósitos de ahí que dirigir la organización de manera que se alcancen sus objetivos en la forma más óptima posible, es una función fundamental del proceso gerencial.

### **Control**

La última fase del proceso gerencial es la función de control. Su propósito, inmediato es medir, cualitativamente y cuantitativamente, la ejecución en relación con los patrones de actuación y, como resultado de esta comparación, determinar si es necesario tomar acción correctiva o remediar que encauce la ejecución en línea con las normas establecidas. La función de control es ejercida continuamente, y aunque relacionada con las funciones de organización y dirección, está más íntimamente asociada con la función de planeamiento (Chiavenato 1994).

En síntesis, el proceso administrativo se compone de una serie de etapas que ayudan a conseguir los objetivos propuestos. El proceso administrativo es continuo. No se trata de realizar cada una de las etapas y todo termina ahí. Cuando termina un ciclo, se pasa al siguiente. Normalmente se utiliza para el objetivo general de la empresa, objetivos particulares o incluso para proyectos menores.

### **Departamento de Ventas**

El departamento de ventas, según Llamas (2004): “Es el que se encarga de la distribución y venta de los productos y dar seguimiento día a día de las diferentes rutas de vendedores para garantizar la cobertura total y abastecimiento a los locales comerciales” (p.56). En este departamento se prepara día a día el pedido de ventas a manufactura según su requerimiento y trabaja en conjunto con mercadeo para lanzamiento de productos, promociones y ofertas.

Está encargado de contratar a promotoras, vendedores, supervisores y llevar control de inventarios de productos de cada una de las sucursales.

Este es el departamento prioritario de la empresa, ya que a través de su buena gestión la empresa puede vender. Es el departamento encargado de vender, distribuir y dar seguimiento de las diferentes rutas (colmados, supermercados, cafeterías).

### **Optimización**

Optimizar es un verbo que designa la acción de buscar la mejor forma de hacer algo. Como tal, es un verbo transitivo que se conjuga como “realizar”. La palabra optimizar se compone del vocablo “óptimo”, superlativo de ‘bueno’, que proviene del latín *optĭmus*, y del sufijo “-izar”, del latín *-izāre*. Optimizar quiere decir buscar mejores resultados, más eficacia o mayor eficiencia en el desempeño de alguna tarea. De allí que términos sinónimos sean mejorar, optimar o perfeccionar. Mientras que antónimos serían desmejorar o empeorar.

Se dice que se ha optimizado algo (una actividad, un método, un proceso, un sistema, etc.) cuando se han efectuado modificaciones en la fórmula usual de proceder y se han obtenido resultados que están por encima de lo regular o lo esperado. En este sentido, optimizar es realizar una mejor gestión de nuestros recursos en función del objetivo que perseguimos.

### **Propuesta**

Un manual de procedimientos es, según Quiroga (2004): “un instrumento de información en el que se consignan de forma metódica, las operaciones que deben seguirse para la realización de las funciones de una o varias entidades” (p.225). Los manuales de procedimientos, por tanto, son un recurso de gran utilidad para los trabajadores, debido a que facilitan el orden en que las actividades deberán ser realizadas, así como el límite de sus responsabilidades, pero sirven como un instrumento de control de las actividades de los que laboran en el área, en algunas circunstancias para detectar las fallas de los procedimientos y los responsables.

### **Políticas Empresariales**

Las políticas son especies de lineamientos establecidos por la empresa que sirven de directriz para llevar a cabo los procesos administrativos, son según Casanovas (2013): “El instrumento para establecer y difundir los valores de la organización, traducidos en patrones de conducta y procesos a seguir ante ciertas circunstancias” (p.4).

Las políticas de empresa establecen dentro de la organización el conjunto de parámetros que guían las actividades que realizarán los empleados al momento de ejecutar sus funciones, son de gran utilidad para la organización, puesto que permiten concretar las normas por las que se deberán regir para garantizar el debido funcionamiento y el logro de los objetivos planteados por esta.

Relacionado con lo anterior, Casanovas (2013), expresa: “Permiten también unificar los valores, criterios y cultura en el seno de la empresa” (p.3). Esto en especial en aquellas empresas en que es necesario establecer los principios humanos que regirán el comportamiento y la conducta del individuo, y su adaptación al medio donde se desenvuelve, a fin de evitar que en determinados contextos puedan generar conflictos con las jurisdicciones donde se localiza la organización. Cuando estas políticas, son establecidas de manera adecuada y su comprensión se adapta perfectamente a valores éticos-morales dentro de la sociedad, se vuelven por tanto, más simples de aplicar.

Además, el control interno permite vigilar que la aplicación de las políticas en la organización no sea desvirtuada, deben revisarse constantemente siguiendo las normas internas y el régimen legal. Para ello, debe enlazar las políticas con el control constante de las actividades, puesto que de esta relación depende que sean empleadas de manera correcta o dentro de los estándares, dándole a su vez legitimidad a los controles administrativos.

### **Mejoramiento Operacional**

Según Harrington, (1997) “Mejorar un proceso, significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso” (p.13). La base de las operaciones que son mejorables parte del desarrollo de un conjunto de acciones que son sujeto de medición y diagnóstico permanente, esta serie sistemática de acciones dirigidas a esta serie sistemática de acciones dirigidas al logro de un objetivo se denomina proceso.

### **Comunicación**

La comunicación es un factor clave para dirigir una organización y elemento determinante del desarrollo gerencial. En este sentido, es un proceso en el cual debe prevalecer la calidad y no la cantidad. Al respecto, Covey (2005) plantea “La escucha empática entra en el marco de referencia de la otra persona. Ve las cosas a través de ese marco, ve el mundo como lo ve esa persona, comprende su paradigma, comprende lo que siente” (p.310). Por lo tanto, si los gerentes al comunicarse se colocan en el lugar de los demás se producirá realmente una comunicación efectiva que fortalecerá las relaciones interpersonales.

### **Motivación**

Relloso (2003), señala: “La motivación es de importancia para cualquier área, si se aplica en el ámbito laboral se puede lograr que los empleados motivados se esfuercen por tener un mejor desempeño en su trabajo” (p.65). Asimismo, Romero (2002), afirma que: “la motivación se refiere, en general, a estados internos que energizan y dirigen la conducta hacia metas específicas” (p.15). Esta afirmación hace referencia a que las personas poseen necesidades que dirigen la conducta de los trabajadores. Estas necesidades deben ser tomadas en cuenta por la organización como un punto de importancia, ya que mientras más motivados estén los trabajadores, en esa misma medida se maximizará la eficiencia de los mismos en el logro de los objetivos.

### **Respeto**

Hablar de respeto es hablar de los demás. Es establecer hasta dónde llegan las posibilidades propias de las persona de hacer o no hacer, y dónde comienzan las posibilidades de los demás. El respeto es la base de toda convivencia en sociedad. Las leyes y reglamentos establecen las reglas básicas de lo que debemos respetar.

### **Responsabilidad**

La responsabilidad es una obligación, ya sea moral o incluso legal de cumplir con lo que se ha comprometido.

### **Toma de Decisiones**

Stoner (2003), define la toma de decisiones como “El proceso para identificar y seleccionar un curso de acción en cuanto a una situación o problema específico” (p.260). Lo que indica que los gerentes deben prepararse y adquirir conocimientos, quizás no pueda resolver todos los problemas, pero si establecer prioridades para decidir cuáles manejar y cuáles pueden delegar a otras personas de la organización, tomando en consideración, a la hora de decidir, el involucrar al personal, oír los planteamientos y aclarar los objetivos, de esta manera el proceso se desarrolla en las mejores condiciones y comprometiendo a cada uno al tomar la mejor decisión.

## **Manejo de Conflictos**

De acuerdo con el modelo de manejo de conflictos de Kilmann (1981), las situaciones de conflicto “Son aquellas en las que los intereses de dos personas parecen ser incompatibles” (p. 67). En dichas situaciones, se puede describir el comportamiento de una persona con base a dos dimensiones (1) afirmación, el grado hasta el cual una persona intenta satisfacer sus propios intereses y (2) cooperación, el grado hasta el cual la persona intenta satisfacer los intereses de la otra persona.

## **Liderazgo**

El liderazgo es un gran recurso estratégico porque permite influir sobre las personas. Algunos autores sostienen que los líderes demuestran capacidades especiales para comprometer a sus seguidores en el cumplimiento de las metas organizacionales.

En este orden de ideas, Gil (2001), refiere que el liderazgo “Es un ejercicio mediante el cual un individuo decide conducir organizaciones, comunidades u otros individuos por los caminos menos transitados y crear el futuro que desean” (p.43). Asimismo, Chiavenato, (1994), destaca lo siguiente: "Liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos" (p.56).

## **Teoría de la Contabilidad Financiera**

La Contabilidad Financiera es la técnica mediante la cual se recolectan, se clasifican, se registran, se suman y se informan las operaciones cuantificables en dinero, realizadas por una entidad económica. Es el arte de usar ciertos principios al registrar, clasificar y sumarizar en términos monetarios datos financieros y económicos, para informar en forma oportuna y fehaciente de las operaciones de la vida de una empresa (Pérez 2010).

La función principal de la contabilidad financiera es llevar en forma histórica la vida económica de una empresa, los registros de cifras pasadas sirven para tomar decisiones que beneficien al presente y al futuro. También proporciona estados financieros que son sujetos al análisis e interpretación, informando a los administradores, a terceras personas y a las oficinas gubernamentales del desarrollo de las operaciones de la empresa.

La contabilidad financiera presenta las siguientes características:

1. Rendición de informes a terceras personas sobre el movimiento financiero de la empresa.
2. Cubre la totalidad de las operaciones del negocio en forma sistemática, histórica y cronológica.
3. Debe implantarse necesariamente en la compañía para informar oportunamente de los hechos desarrollados.
4. Se utiliza de lenguaje en los negocios.
5. Se basa en reglas, principios y procedimientos contables para el registro de las operaciones financieras de un negocio.
6. Describe las operaciones en el engranaje analítico de la teneduría de libros por partida doble.

En el actual mundo de los negocios, es indispensable para las empresas manejar cifras financieras ciertas y confiables, porque solo así pueden participar en el mercado de capitales como una entidad estable y atractiva financieramente. En este sentido, la contabilidad financiera les permite proporcionar información a usuarios externos de las operaciones realizadas, este tipo de contabilidad es la que obligatoriamente debe hacerse pública, para que cualquier persona u organización que desee invertir pueda evaluar la salud financiera de la misma y decidir si lo hace o no.

### **Teoría General de Control**

Está elaborada para sistemas que ya están en operación, los cuales necesitan regular dicha operación a fin de continuar satisfaciendo las expectativas y moviéndose en dirección de los objetivos propuestos. Hace parte de la más amplia revolución generada por la teoría general de sistemas, el mejor instrumento conceptual y de análisis moderno. La teoría de control convencional solo considera importantes las señales de entrada, salida y error; está basada en la relación entrada-salida (caja negra) o función transferencia. Su proyecto se basa en procedimientos de tanteo y ajuste, los que en general no dan cabida a sistemas de control óptimo.

De esta teoría surge el control, procedimiento administrativo empleado para conservar la exactitud y la veracidad en las transacciones y en la contabilización de éstas; se ejerce tomando como base las cifras de operación presupuestadas y se les compara con las que arroja la contabilidad. Uno de los tipos de control es el control interno el cual es definido en forma amplia como un proceso, efectuado por la junta de directores de una entidad, gerencia y/o demás personal, diseñado para proporcionar una razonable seguridad.

## **Bases Legales**

Para el desarrollo de la presente investigación, es importante abordar las normativas jurídicas referentes a la temática en estudio, que permitirán servir de fundamento legal de acuerdo a lo estipulado en la Carta Magna y en otras leyes venezolanas. Se inicia con la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), específicamente en el Capítulo VII que contiene los artículos relativos a los derechos civiles.

En ese contexto, es necesario destacar el 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 y 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.

Asimismo, con respecto a la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras. (2012), en las disposiciones generales de las normas fundamentales contempladas en el título I, señala en el artículo 20

“El Estado garantiza la igualdad y equidad de mujeres y hombres en el ejercicio del derecho al trabajo. Los patronos y patronas, aplicarán criterios de igualdad y equidad en la selección, capacitación, ascenso y estabilidad laboral, formación profesional y remuneración, y están obligadas y obligados a fomentar la participación paritaria de mujeres y hombres en responsabilidades de dirección en el proceso social de trabajo.”

En este orden de ideas el gobierno debe tomar medidas necesarias para elevar las condiciones de trabajo de sus empleados logrando un mejor ambiente laboral donde el recurso humano además de crecer como profesional se desarrolle como persona.

Según la Ley de Ejercicio de la Contaduría Pública, en su Capítulo III del ejercicio profesional, artículo 6, dictamina que: “Se entiende por actividad profesional de Contador Público, todas aquellas actuaciones que requieran la utilización de los conocimientos de los profesionales a que se refiera esta Ley”. De acuerdo a esta Ley, plantea que todo Contador Público en libre ejercicio se rija en base a esta Ley para ejercer de manera correcta y legal su

profesión que tiene como fin llevar el orden administrativo y contable mediante la medición, evaluación, ordenamiento, análisis e interpretación de la información financiera de las empresas

El aspecto legal señalado anteriormente evidencia el papel importante que juega la buena administración y contabilidad tanto financiera como del recurso humano en la transformación del proceso productivo de toda organización. En este caso, se hace necesario poner en práctica principios basados en la calidad total para dignificar las relaciones humanas y colectivas dentro del entorno empresarial, y por consiguiente los servicios prestados a los ciudadanos.

### **Definición de Términos Básicos**

**Control interno:** Es un proceso de verificación del cumplimiento de las actividades operativas establecidas en la empresa que tiene como objetivo obtener información confiable para la empresa sobre los procesos realizados. (Aguirre y Armenta, 2012).

**Control:** Es una forma de verificar y monitorear las actividades de planificación, organización y dirección dentro de una empresa. (Stoner, Freeman, y Gilbert, 1996) vencidas administradas por la empresa y que no generan utilidades inmediatas.

**Desempeño:** Es cuando un individuo puede realizar mejor su trabajo que otro individuo, debido a que tiene más habilidad, destreza y motivación para hacerlo.

**Eficacia organizacional:** Grado en que una organización logra los objetivos.

**Eficiencia:** Medida de la cantidad de recursos utilizados por una organización para dar lugar a una unidad de producción.

**Estrategias:** Líneas maestras para la toma de decisiones que tiene influencia en la eficacia a largo plazo de una organización.

**Factibilidad:** Recursos disponibles para alcanzar objetivos previamente formulados.

**Gestión Administrativa:** Serie de actividades orientadas a controlar los resultados de las operaciones que se desarrollan en la empresa.

**Manual de procedimiento:** “Es un instrumento de información en el que se consignan de forma metódica, las operaciones que deben seguirse para la realización de las funciones de una o varias entidades.” (Quiroga, 2004), el cual se debe adaptar a cada modelo organizacional.

**Política:** Es el instrumento para establecer y difundir los valores de la organización, traducidos en patrones de conducta y procesos a seguir ante ciertas circunstancias. (Casanovas, 2013).

**Procedimiento:** Es una sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí que se constituyen en una unidad en función de la realización de una actividad o tarea específica dentro de ámbito determinado de aplicación. (Gómez, 1997).

**Proceso:** Sección de un programa que realiza unas operaciones bien definidas y enfocadas a un fin.

**Registro:** Unidad o máquina para almacenar temporalmente información hasta que sea usada en algún proceso.

**Sistema:** Conjunto de elementos que permiten conseguir objetivos en una organización.

### Sistema de Variables

La variable según Tamayo y Tamayo (1993: 106) “Un aspecto o dimensión de un fenómeno que tiene como característica la capacidad de asumir distintos valores, ya sea cualitativa o cuantitativamente”. En el presente estudio se tomaron en cuenta las variables Independiente y Dependiente las cuales serán representadas de manera gráfica en el siguiente cuadro.

**Cuadro 1: Operacionalización de las Variables**

<b>Objetivo General:</b> Procesos Administrativos para el Mejoramiento Operacional en Departamento de Ventas del Restaurant Carne en Vara el Paraíso C.A. Tinaquillo - Cojedes					
<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Variables</b>	<b>Conceptualización Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>ITEMS</b>
Diagnosticar el conocimiento sobre procesos administrativos que poseen los trabajadores del departamento de ventas del Restaurant Carne en Vara El Paraíso, C.A. Tinaquillo-Cojedes	Proceso Administrativo	Es el proceso de planeación, organización, actuación y control de las operaciones de la organización, que permiten mediante la coordinación de los recursos humanos y materiales esenciales, alcanzar sus objetivos de una manera efectiva y eficiente. (Halten 2012).	Funciones Gerenciales	Planificación Organización Dirección Control	1 2 3 3
Determinar la factibilidad operativa y económica de proponer procesos administrativos en departamento de ventas del Restaurant Carne en Vara El Paraíso, C.A. Tinaquillo-Cojedes	Mejoramiento Operacional	Es el conjunto de actitudes, rendimientos y competencias laborales del colaborador en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos Coronado (2012)	Competencias Laborales	Capacitación Liderazgo Comunicación efectiva Iniciativa Respeto Responsabilidad Manejo de conflictos Toma de decisiones Trabajo en equipo Aplicación de Estrategias Mejoramiento Profesional	4 5 6,7 8 9 10 11 12 13 14 15

Fuente: Sánchez, Veloz (2022)

## CAPITULO III

## MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico según Tamayo y Tamayo (1993):

El marco metodológico, muestra y estadístico son fundamentales en la investigación y constituyen la estructura sistemática para el análisis de la información que dentro del marco metodológico lleva a interpretar los resultados en función de problema que se investiga y de los planteamientos teóricos del mismo diseño (p. 91).

De acuerdo a la naturaleza del estudio, el mismo se encuentra inmerso dentro del enfoque cuantitativo, el cual según Arias (2012), “Es aquella que permite examinar los datos de manera científica, o más específicamente en forma numérica, generalmente con ayuda de herramientas del campo de la estadística” (p.22).

A continuación, se especifica el diseño, tipo y nivel de la investigación seleccionado, la población y la muestra de estudio, las técnicas de recolección de datos, la validez y confiabilidad del instrumento y la forma como se analizaron los datos.

### **Tipo de investigación**

A los fines de dar respuesta a los objetivos de la investigación, se hizo necesario establecer el tipo de investigación. Es por ello que el presente trabajo será de tipo de campo, el cual, según Arias (2012):

Es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene información, pero no altera las condiciones existentes. (ob. cit. p. 35).

No obstante, de acuerdo a lo anterior, esta investigación utilizará datos de primera mano o datos primarios, obteniendo la información del objeto de estudio seleccionado, pero también se apoyará de datos secundarios provenientes de Fuentes bibliográficas, en especial para soportar el planteamiento teórico del problema.

### **Diseño de la Investigación**

La presente investigación es de diseño No Experimental, en este sentido, señala Hernández (2014), “La investigación no experimental o *expost-facto* es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones”.

De hecho, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural, en su realidad (p.34).

### **Nivel de Investigación**

Para dar respuesta al problema planteado, se establece el nivel de investigación a fin de determinar el esquema que se manejará para obtener los resultados. Según Balestrini (2007), definir el nivel de estudio “Permitirá al investigador establecer el plan de trabajo que va emplear para recopilar la información necesaria para llevar a cabo la investigación” (p.56).

En este sentido, el presente estudio estará enmarcado en un Proyecto Factible, el cual según el manual de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL, 2007), consiste en: “La investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos” (p. 21). En consecuencia, el mismo será desarrollado bajo una propuesta de investigación.

### **Población y Muestra**

#### **Población**

Pardo (2005) define, la población como “El conjunto o totalidad de un evento, persona, objetos, que tienen al menos una característica común aceptable de estudio, observación o medición” (p.16). Asimismo, Tamayo y Tamayo (1997) definen muestra como:

La muestra descansa en principio de que las partes representan al todo y por tal refleja las características que definen la población de la cual fue extraída, lo cual indica que es representativa, es decir que para hacer una generalización exacta de una población es necesario tomar una muestra representativa y por lo tanto la validez de la generación depende de lo valido y del tamaño de la muestra (p.45).

Tomando como base este fundamento de población objeto de estudio para realizar este proyecto estará integrado por trece (13) empleados pertenecientes a Restaurant Carne en Vara El Paraíso C.A. Tinaquillo, Cojedes, distribuidos de la siguiente forma:

## Cuadro N° 2. Población

---

<b>Empleados del Restaurant Carne en Vara El Paraíso 2015, C.A.</b>	<b>Total</b>
Personal Directivo	1
Personal Administrativo	3
Personal de Vigilancia	2
Encargados del Depto. de ventas	7
<b>Total Población</b>	<b>13</b>

---

Fuente: Sánchez, Veloz (2022)

### **Muestra**

De acuerdo con Rusque (2003), define la muestra como “Un conjunto de datos que contiene únicamente una parte de las observaciones del problema” (p. 90). En virtud de los objetivos del estudio, los investigadores seleccionaran el muestreo no probabilístico, censal, en función de escoger arbitrariamente los elementos sin un juicio o criterio preestablecido, los elementos dentro de la gestión estratégica, administrativa y operativa de la organización objeto de estudio. En este sentido, la muestra censal es igual a la población, de tal forma que esta clasificación se utiliza cuando la población es relativamente pequeña, es decir, la relación exhaustiva de cada unidad de la población.

### **Técnicas e instrumento de recolección de datos**

Las técnicas de recolección de datos están basadas en la observación directa, según Hernández, (2014) “Consiste en el registro sistemático válido y confiable de comportamiento o conducta manifiesta”, (p.309) la observación como técnica de investigación es la forma mediante el cual se obtienen los hechos tal cual suceden.

Por su parte, Hurtado, (2000), define las técnicas de recolección de datos como aquellas que “Comprenden procedimientos y actividades que le permiten al investigador obtener información necesaria para dar respuesta a su pregunta de investigación” (p.427). Esto abarca, toda esas actividades y los procedimientos de los que se vale el investigador para poder obtener la información, con la cual el investigador obtendrá las respuestas necesarias y para poder alcanzar el éxito de la investigación.

Es por ello que los autores utilizarán como técnica; la encuesta y como instrumento, el cuestionario, con el fin de diagnosticar la posibilidad de desarrollar el presente estudio.

En cuanto a la encuesta, es una técnica de recogida de información por medio de preguntas escritas organizadas en un cuestionario impreso. Se emplea para investigar hechos o fenómenos de forma general y no particular. Una encuesta es un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población o instituciones, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos (Hernández 2014: 98).

De igual forma, el cuestionario se puede definir como un método para obtener información de manera clara y precisa, donde existe un formato estandarizado de preguntas y donde el informante reporta sus respuestas. Es un instrumento indispensable para llevar a cabo encuestas formalizadas. (ob. Cit. p. 99).

Considerando la información que se quiere obtener, se incorporaron en este cuestionario, aspectos relacionados con los procesos administrativos, el mismo estará conformado por quince (15) preguntas dicotómicas cerradas con dos opciones de respuesta, si-no. (Ver anexo A)

## **Validez y confiabilidad del Instrumento**

### **Validez del instrumento**

Según Rusque (2003) “La validez representa la posibilidad de que un método de investigación sea capaz de responder a las interrogantes formuladas” (p.134). La fiabilidad designa la capacidad de obtener los mismos resultados de diferentes situaciones. La fiabilidad no se refiere directamente a los datos, sino a las técnicas de instrumentos de medida y observación, es decir, al grado en que las respuestas son independientes de las circunstancias accidentales de la investigación.

Este aspecto se determinará a través del juicio de tres (3) expertos, un especialista en contaduría pública, en metodología de la investigación y en ventas, a quienes se les pedirá su opinión acerca del instrumento (Ver anexo “B”, solicitud de validación), éstos aportarán sugerencias en cuanto a redacción y conceptos presentes en el mismo, para determinar la versión definitiva, en tal sentido serán tomadas en cuenta sus consideraciones (Ver Anexo “C”), formato de validación) y de ésta forma será evaluado y validado (Ver Anexo “D”).

### Confiabilidad del instrumento

La fiabilidad, confiabilidad, consistencia y credibilidad de la investigación se logrará a través del análisis de la información, lo cual permitirá internalizar las bases teóricas, el cuerpo de ideas y la realidad (sujetos de estudios-escenarios y contextos) (Rusque, 2003:134).

Para determinar la confiabilidad se aplicará la técnica de Kuder-Richardson, la cual de acuerdo con Hurtado (2000) “es aplicable en aquellos casos en que las respuestas a cada ítem pueden calificarse como 1 o 0. La fórmula para calcular la confiabilidad es la siguiente:

$$\sqrt{tt} = \frac{K - 1}{K} \sqrt{\frac{St^2 - \sum p.q}{St^2}}$$

En donde:

K = Número de Ítems del instrumento = 15

St<sup>2</sup> = Varianza total del instrumento = 14.81

P = Porcentaje de personas que responde correctamente cada ítem.

Q = Porcentaje de personas que responde incorrectamente cada ítem.

Σ pq = Sumatoria de la varianza individual de los ítems = 4.62

$$\sqrt{tt} = \frac{15}{15-1} \left\{ \frac{14.81 - 4.62}{14.81} \right\}$$

$$\sqrt{tt} = 1,071 \left\{ \frac{10.19}{14.81} \right\}$$

$$\sqrt{tt} = 1,071 \left\{ 0,688 \right\} \left\{ 0,736 \right\}$$

De acuerdo con el resultado anterior se concluye que el instrumento en estudio tiene una confiabilidad interna de 0,736 “alta” que puede ser considerada aceptable en el caso en estudio.

Esta interpretación se basa en el siguiente cuadro de referencia:

Cuadro 3. Confiabilidad del instrumento

COEFICIENTE	GRADO
-------------	-------

1	Perfecta
0,80 – 0,99	Muy Alta
0,60 – 0,79 Alta	Alta
0,40 – 0,59	Moderada
0,20 – 0,39	Baja
0,01 - 0,19	Muy Baja
0	Nula

(Ver anexo D, Confiabilidad del Instrumento)

De este modo, el coeficiente estadístico Kuder Richardson es aplicable en las pruebas dicotómicas en las cuales existen respuestas correctas e incorrectas. Una vez establecida la confiabilidad del instrumento, se procedió a presentar los resultados obtenidos en un cuadro representativo de la frecuencia de respuestas de cada ítem y su porcentaje del total.

### **Técnicas de Análisis de Datos**

Luego de aplicado el instrumento de recolección de la información, se procederá a realizar el tratamiento correspondiente para el análisis de los mismos, por cuanto la información que arroje, determinará las conclusiones a las cuales llegará la investigación, ya que demostrará la percepción que poseen empleados del almacén, en cuanto a la propuesta.

Seguidamente, se procederá a la organización y tabulación de los datos obtenidos en cuadros de distribución de frecuencia, iniciándolo con las respuestas dadas por los empleados, realizando así el análisis porcentual. A partir de ahí, se realizará el análisis descriptivo de los mismos, representándose en gráficos de barra para una visión más clara de los valores de frecuencia y porcentuales, con la finalidad de diagnosticar la necesidad de la propuesta.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### Presentación y Análisis de los Resultados

El presente capítulo consta del análisis de los resultados obtenidos con la aplicación del instrumento a la muestra seleccionada, los cuales fueron sometidos a un tratamiento estadístico, una vez tabulado y organizados en cuadros con sus frecuencias y porcentajes, se va analizando de una forma descriptiva; la opinión de los encuestados a objeto de ser comparada con la teoría que sustenta el estudio. De allí, que Tamayo y Tamayo (2004) afirma que: “una vez recopilado los datos por los instrumentos diseñados para este fin es necesario procesarlos, permitiendo llegar a conclusiones en relación con la hipótesis planteada” (p. 126).

#### Cuadro 4

Distribución de las respuestas del cuestionario aplicado al personal del departamento de ventas en restaurant carne en vara El Paraíso C.A. Tinaquillo-Cojedes

N° Ítem	SI	%	NO	%
1	6	46%	7	54%
2	1	8%	12	92%
3	3	23%	10	77%
4	9	69%	4	31%
5	0	0%	13	100%
6	4	31%	9	69%
7	7	54%	6	46%
8	3	23%	10	77%
9	7	54%	6	46%
10	0	0%	13	100%
11	4	31%	9	69%
12	2	15%	11	85%
13	1	8%	12	92%
14	10	77%	3	23%
15	9	69%	4	31%

Fuente: Sánchez, Veloz (2022)

**Variable:** Plan Administrativo  
**Dimensión:** Funciones Gerenciales  
**Indicadores:** Planificación, organización, dirección, control

- 1 ¿Cumple su jefe inmediato con una de las funciones gerenciales, como lo es la planificación?
- 2 ¿Promueve su jefe inmediato la organización en las funciones que realiza?
- 3 ¿Ejerce su directivo una adecuada dirección y control del área donde desempeña sus funciones?

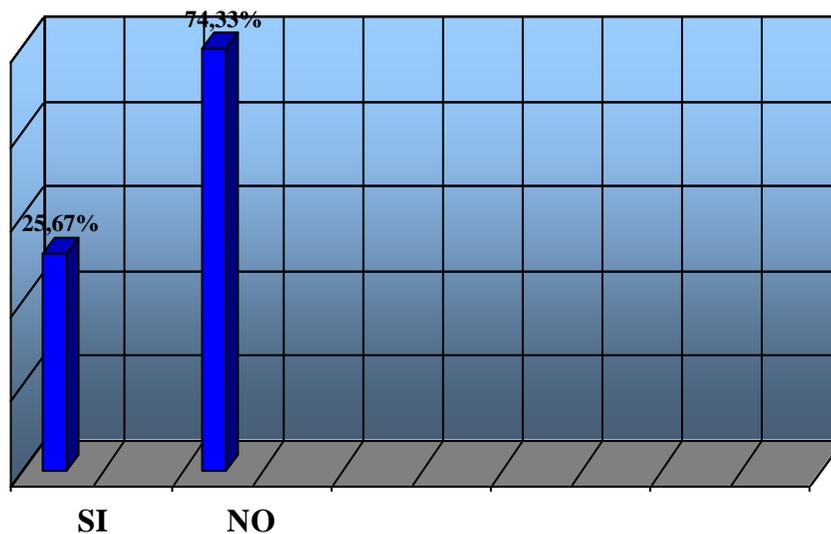
### Cuadro 5

**Variable:** Plan Administrativo. **Dimensión:** Funciones Gerenciales **Indicadores:** Planificación, organización, dirección, control

N° Ítem	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
1	6	46%	7	54%	13	100
2	1	8%	12	92%	13	100
3	3	23%	10	77%	13	100
<b>Promedio</b>	<b>3,33</b>	<b>25,67%</b>	<b>9,67</b>	<b>74,33</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

Fuente: Sánchez, Veloz (2022)

Los datos arrojados se visualizan en el siguiente gráfico:



**Gráfico N° 1. Indicadores:** Planificación, organización, dirección, control.  
 Cuestionario aplicado al personal del Restaurant Carne en Vara el Paraíso C.A., por: Sánchez, Veloz (2022)

## **Análisis**

Según los datos obtenidos en el instrumento aplicado al personal del Restaurant Carne en Vara el Paraíso C.A, se pudo determinar específicamente en el ítem 1 que, 46% manifestó que, si se planifica, mientras que el 54% de los encuestados, negaron que la empresa planifica sus actividades. Esto se contradice con lo establecido por Sisk y Sverdlik (1979), quienes sostienen que: “Cuando la gerencia es vista como un proceso, planeamiento es la primera función que se ejecuta”. Esto deja por sentado que se hace necesario la planificación empresarial, funcional y operativamente a corto, mediano y largo plazo, las cuales vayan atendiendo las necesidades de los clientes, contribuyendo así a la mejora de la calidad total del Restaurant objeto de estudio.

En referencia al ítems 2, el noventa y dos por ciento (92%) de los encuestados contestó que el jefe no organiza sus actividades en función de su filosofía corporativa, de sus objetivos estratégicos, mientras el ocho por ciento (8%) respondió que sí. Esto no coincide con lo que señala Chiavenato (1994), quien destaca que: “Para poder llevar a la práctica y ejecutar los planes, una vez que estos han sido preparados, es necesario crear una organización”. Solo así se podrá ofrecer un servicio de calidad y así lograr mantenerse en las preferencias de los consumidores.

De igual forma, se evidencia en el ítems 3, que el setenta y siete por ciento (77%) contestó que el Restaurant, no se direcciona ni controla, mientras que el 23% manifestó que si, lo que acarrea que no se ofrecen planes motivacionales a los trabajadores los cuales contribuyan al trabajo en equipo, para alcanzar las metas y obtener mayor productividad. Asimismo, se hace imposible identificar oportunidades de mejoramiento que les permitan optimización de sus recursos, logro de sus resultados, y mantenerse en el mercado competitivo, tal como señala Chiavenato (1994), “El proceso administrativo es continuo. No se trata de realizar cada una de las etapas y todo termina ahí”. Por lo tanto, en promedio 74,33% de la muestra, determinó que no se cumplen las funciones gerenciales

**Variable:** Mejoramiento Operacional  
**Dimensión:** Competencias Laborales  
**Indicadores:** Capacitación, Liderazgo, Comunicación

### Ítems

4 ¿Considera usted importante la capacitación sobre los procesos administrativos para mejoramiento operacional en el departamento de ventas?

5 ¿Su jefe demuestra liderazgo con la función que desempeña?

6 ¿La comunicación empleada por el gerente para transmitir los objetivos institucionales se hace de manera efectiva?

7 ¿Existe una comunicación fluida entre el personal que labora en el departamento de ventas y el gerente?

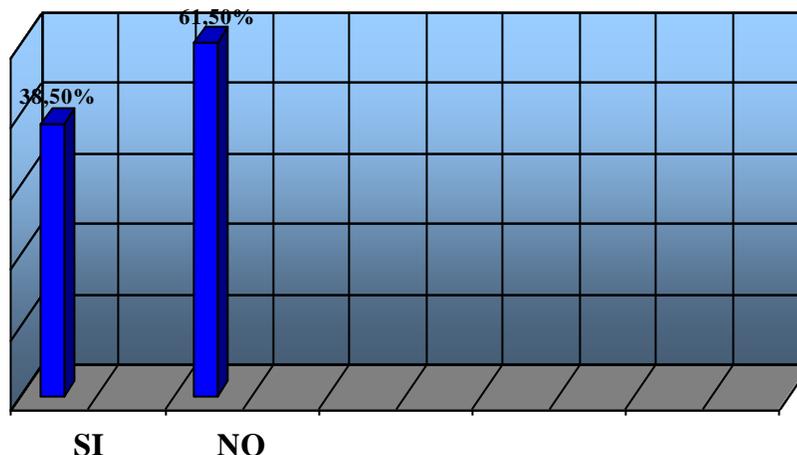
### Cuadro 6

**Variable:** Mejoramiento Operacional. **Dimensión:** Competencias Laborales **Indicadores:** Capacitación, Compromiso, Comunicación

N° Ítem	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
4	9	69%	4	31%	13	100
5	0	0%	13	100%	13	100
6	4	31%	9	69%	13	100
7	7	54%	6	46%	13	100
<b>Promedio</b>	<b>5</b>	<b>38,50</b>	<b>8</b>	<b>61,50</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

Fuente: Sánchez, Veloz (2022)

Los datos arrojados se visualizan en el siguiente gráfico:



**Gráfico N° 2. Indicadores:** Capacitación, Compromiso, Comunicación

Cuestionario aplicado al personal del Restaurant Carne en Vara el Paraíso C.A., por: Sánchez, Veloz (2022)

## **Análisis**

Para dar respuesta al ítem 4, es notable que 69 % contestó que sí es importante la capacitación sobre los procesos administrativos para mejoramiento operacional en el departamento de ventas, mientras que 31% dijo que no. Sobre esta situación destaca Harrington, (1997) que: “Mejorar un proceso, significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso” (p.13). Por lo tanto, los cambios deben estar a la vanguardia de la tecnología, dado que evoluciona de manera acelerada; razón por la cual se requiere una capacitación constante ya que la misma es un factor de gran importancia en la motivación y desempeño en todos los procesos laborales.

En cuanto al ítem 5, el 100% respondió que la gerencia de Restaurant Carne en Vara El Paraíso C.A, no posee liderazgo estratégico, lo cual no permite un alto compromiso y entrega en el desempeño de sus trabajadores. Esto es contrario a lo señalado por Gil (2001), quien refiere que el liderazgo “Es un ejercicio mediante el cual un individuo decide conducir organizaciones, comunidades u otros individuos por los caminos menos transitados y crear el futuro que desean”. Así pues, debe prevalecer el liderazgo estratégico como factor determinante para el cumplimiento de objetivos, la toma de decisiones, y para la productividad eficaz.

Para los datos obtenidos del ítems 6, el 69% de la población coinciden en que usualmente el personal encargado del Restaurant no aplica una comunicación efectiva, mientras que 31% dijo que sí. Esto se contradice a lo señalado por Covey (2005), quien plantea que “La escucha empática entra en el marco de referencia de la otra persona. Ve las cosas a través de ese marco, ve el mundo como lo ve esa persona, comprende su paradigma, comprende lo que siente”; por ello dicho personal encargado debe propiciar una comunicación efectiva, de manera que pueda identificar y resolver problemas y de esta manera tener un mejor clima laboral en la empresa.

En promedio, 61,5% manifestó que no se cumplen con las competencias laborales necesarias para lograr el liderazgo y comunicación necesaria para el mejoramiento operacional de la empresa.

**Variable:** Mejoramiento Operacional  
**Dimensión:** Competencias Laborales  
**Indicadores:** Iniciativa, Respeto, Responsabilidad

#### Ítems

8. ¿El gerente toma la iniciativa para lograr los objetivos y metas establecidas en la institución?
9. ¿Promueve su gerente el respeto como uno de los principales valores éticos dentro de la organización?
10. ¿Propicia su gerente la responsabilidad dentro de la organización?

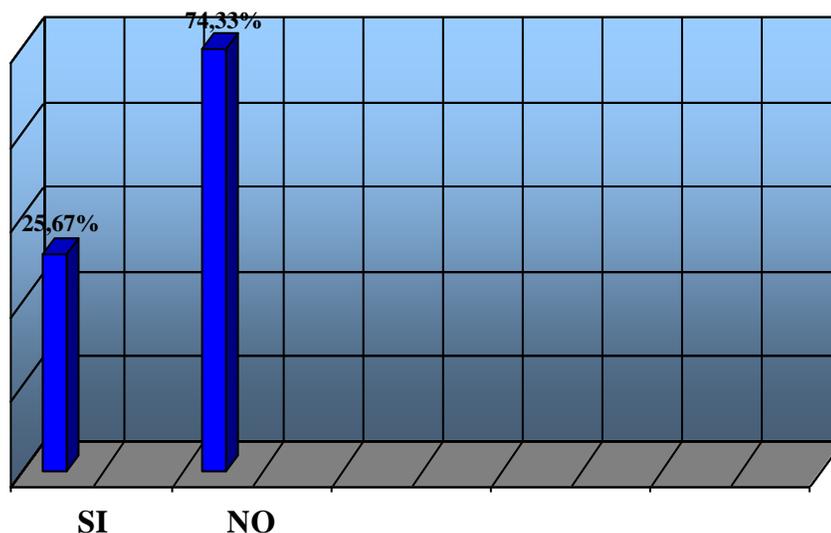
#### Cuadro 7

**Variable:** Mejoramiento Operacional. **Dimensión:** Competencias Laborales **Indicadores:** Iniciativa, Respeto, Responsabilidad

N° Ítem	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
8	3	23%	10	77%	13	100
9	7	54%	6	46%	13	100
10	0	0%	13	100%	13	100
<b>Promedio</b>	<b>3,33</b>	<b>25,67</b>	<b>9,67</b>	<b>74,33</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

Fuente: Sánchez, Veloz (2022)

Los datos arrojados se visualizan en el siguiente gráfico:



**Gráfico N° 3. Indicadores:** Iniciativa, Respeto, Responsabilidad

Cuestionario aplicado al personal del Restaurant Carne en Vara el Paraíso C.A., por: Sánchez, Veloz (2022)

## **Análisis**

En relación al ítem 8, un 77% de la población objeto de estudio niega que la gerencia toma la iniciativa para introducir de manera proactiva cambios en los métodos de trabajo para poder encaminarla a la innovación y competitividad que se desea en toda organización; mientras que 23% de los encuestados aseguran los gerentes del Restaurant si toman la iniciativa. Esta situación demuestra que para que exista un cambio en la organización, se debe realizar un cambio de la gerencia tradicional, motivando al personal a la participación plena. Por lo que es notorio que existe la estructura vertical y la falta de motivación para la participación. Sobre esto, señala Relloso (2003), que: “La motivación es de importancia para cualquier área, si se aplica en el ámbito laboral se puede lograr que los empleados motivados se esfuercen por tener un mejor desempeño en su trabajo”. Esto quiere decir, que la motivación de los empleados además de ofrecer muchas ventajas sobre prácticas tradicionales de manejo de las áreas, es un medio poderoso para alcanzar la realización de los objetivos propuestos.

Asimismo, se evidencia en el ítem 9, que 54% de la población afirma que si existe respeto de parte del gerente, mientras que 46%, lo niega. Esta situación es muy delicada porque la empresa se puede convertir en un ambiente laboral no agradable, puesto que, “El respeto es la base de toda convivencia en sociedad” Relloso (2003).

De igual forma, Los empleados del Restaurant Carne en Vara El Paraíso estimaron en el ítem 10, en su totalidad (100%) que el gerente no se posee responsabilidad. En relación a esto se tiene que “La responsabilidad es una obligación, ya sea moral o incluso legal de cumplir con lo que se ha comprometido”. En promedio, 74,3% señala que no se cumple con estas competencias laborales.

Esto se contradice con lo señalado por Alcántara (2005), donde destaca que “Una Competencia es el conjunto de características fundamentales de una persona, tiene relación de causalidad con determinados criterios que permiten obtener un desempeño eficaz en un trabajo o situación”. Asimismo, Chiavenato (1994), corrobora que “son características fundamentales en cuanto a que indican los patrones de comportamiento o pensamiento que tiene lugar en varias situaciones y perduran con el tiempo” (p.45). Por lo tanto, la competencia laboral no es una probabilidad de éxito en la ejecución de un trabajo; es una capacidad real y demostrada.

**Variable:** Mejoramiento Operacional  
**Dimensión:** Competencias Laborales  
**Indicadores:** Resolución de problemas,  
 Toma de decisiones

### Ítems

11 ¿Las situaciones conflictivas que puedan presentarse, son solventadas de manera equilibrada por el gerente?

12 ¿El gerente le permite hacer sugerencias en la toma de decisiones que vayan en beneficio de la institución?

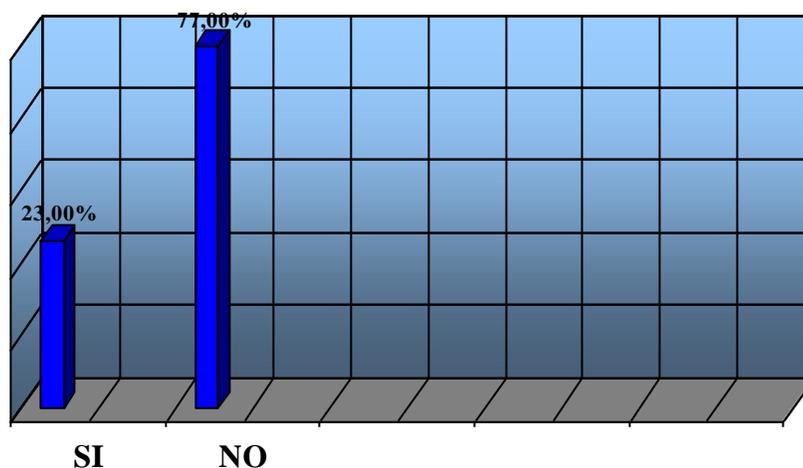
### Cuadro 8

**Variable:** Mejoramiento Operacional. **Dimensión:** Competencias Laborales **Indicadores:** Resolución de problemas, Toma de decisiones

N° Ítem	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
11	4	31%	9	69%	13	100
12	2	15%	11	85%	13	100
<b>Promedio</b>	<b>3</b>	<b>23 %</b>	<b>10</b>	<b>77%</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

Fuente: Sánchez, Veloz (2022)

Los datos arrojados se visualizan en el siguiente gráfico



**Gráfico N° 4. Indicadores:** Resolución de problemas, Toma de decisiones. Cuestionario aplicado al personal del Restaurant Carne en Vara el Paraíso C.A., por: Sánchez, Veloz (2022)

## **Análisis**

En la ítem 12, se aprecia que 69% de la población respondió que no, esto quiere decir en su mayoría están de acuerdo con que la gerencia del Restaurant no tiene la capacidad de manejar y controlar conflictos para que así se pueda trabajar en un ambiente laboral sano y agradable. Asimismo, 31% dijo que sí. Esto no coincide con lo señalado por Kilmann (1981), cuando señala que las situaciones de conflicto “Son aquellas en las que los intereses de dos personas parecen ser incompatibles” (p. 67).

En cuanto al ítem 12, donde se pregunta si el directivo le permite hacer sugerencias en la toma de decisiones que vayan en beneficio de la institución, nótese como 85% dijo que no, mientras que 23% afirmó que sí. Esto contradice a lo señalado por Stoner (2003), define la toma de decisiones como “El proceso para identificar y seleccionar un curso de acción en cuanto a una situación o problema específico” (p.260).

Lo que indica que los gerentes deben prepararse y adquirir conocimientos, quizás no pueda resolver todos los problemas, pero si establecer prioridades para decidir cuáles manejar y cuáles pueden delegar a otras personas de la organización, tomando en consideración, a la hora de decidir, el involucrar al personal, oír los planteamientos y aclarar los objetivos, de esta manera el proceso se desarrolla en las mejores condiciones y comprometiendo a cada uno al tomar la mejor decisión, por lo que aquí puede evidenciarse la carencia de una gerencia participativa.

Cabe destacar que el tomar decisiones en forma rápida y ágil es una de las grandes competencias que un individuo debe tener, más aún si tiene responsabilidad dentro de la organización. Las situaciones conflictivas dentro de una organización, puede traer como consecuencias el alto riesgo de insatisfacción, estrés y presión laboral, absorción de su tiempo personal, alto nivel de agotamiento, afectación de la salud; lo que repercute tanto en la seguridad como en la satisfacción de los resultados de salud para el usuario como para el trabajador, impidiendo que se preste un servicio oportuno, pertinente, continuo, seguro y de calidad.

En promedio, 77% de la población considera que no existe correspondencia entre la resolución de conflictos y la toma de decisiones acertadas por parte del gerente.

**Variable:** Mejoramiento Operacional

**Dimensión:** Competencias Laborales

**Indicadores:** Trabajo en equipo, Aplicación de Estrategias, Mejoramiento Profesional

### Ítems

13 ¿Propicia el gerente el trabajo en equipo como base para el logro de los objetivos?

14 ¿Cree usted, que la aplicación de estrategias gerenciales en su organización, propicie un excelente desempeño laboral?

15 ¿Considera que el gerente debe propiciar la mejora de su desempeño laboral?

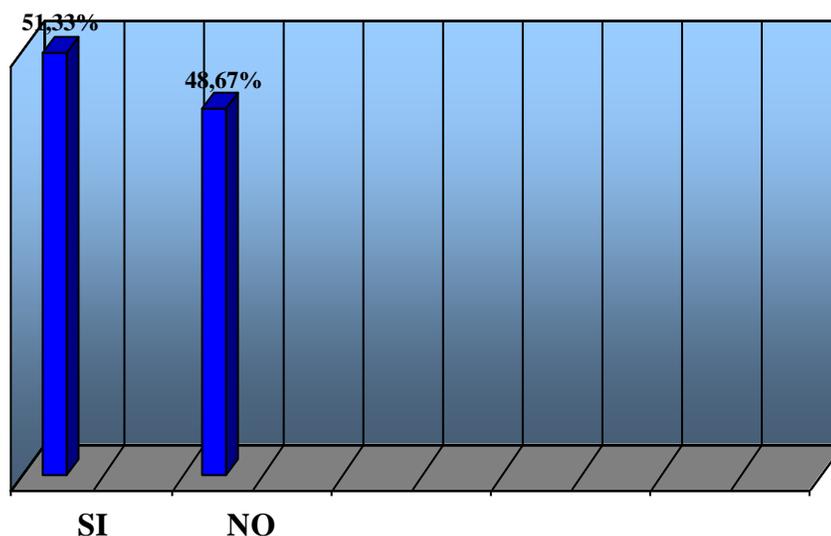
### Cuadro 9

**Variable:** Mejoramiento Operacional. **Dimensión:** Competencias Laborales **Indicadores:** Trabajo en equipo, Aplicación de Estrategias, Mejoramiento Profesional

N° Ítem	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
13	1	8%	12	92%	13	100
14	10	77%	3	23%	13	100
15	9	69%	4	31%	13	
<b>Promedio</b>	<b>6,67</b>	<b>51,33</b>	<b>6,33</b>	<b>48,67</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

Fuente: Sánchez, Veloz (2022)

Los datos arrojados se visualizan en el siguiente gráfico:



**Gráfico N° 5. Indicadores:** Trabajo en equipo, Aplicación de Estrategias, Mejoramiento Profesional

Cuestionario aplicado al personal del Restaurant Carne en Vara el Paraíso C.A., por: Sánchez, Veloz (2022)

### **Análisis**

Este resultado obtenido del ítem 13 evidencia que el 92% de los trabajadores encuestados consideran que el gerente no propicia el trabajo en equipo, mientras que 8% considera que sí. Esta situación es delicada porque se debe promover el trabajo en equipo para la obtención y logros de los objetivos.

Según los resultados obtenidos del ítem 14 en el instrumento aplicado se pudo determinar que un 77% de los empleados coinciden en que si es necesario la aplicación de estrategias gerenciales en la institución laboral, para de esta manera propiciar un excelente desempeño laboral, mientras que 23% señalo que no.

De acuerdo con la última ítem 15 presentada a este grupo de personas trabajadoras del Restaurant, el resultado obtenido evidencia que el 69% de las personas encuestadas, consideran que el personal directivo debe propiciar la mejora de su desempeño laboral, esto a través de incentivos para avanzar profesionalmente, por lo que se hace notar debilidad en la motivación, siendo este el factor clave para lograr los cambios en la búsqueda de productividad (Stoner 2003). Por tal motivo, se asegura que el desarrollar la mejoría del individuo es un poderoso método de motivación. En otras palabras, si las organizaciones desean asegurar el éxito a largo plazo, deben invertir en el personal en todos los niveles.

Por lo tanto, estas necesidades deben ser tomadas en cuenta por la organización como un punto de importancia, ya que mientras más motivados estén los trabajadores, en esa misma medida se maximizará la eficiencia de los mismos en el logro de los objetivos.

## **CAPITULO V**

### **LA PROPUESTA**

#### **Título de la Propuesta**

Procedimientos Administrativos para el Mejoramiento en Departamento de Ventas del Restaurant Carne en Vara el Paraíso C.A. Tinaquillo-Cojedes.

#### **Presentación**

A través de la presente investigación, se formula una propuesta producto del análisis de los resultados obtenidos, mediante la aplicación del instrumento de recolección de datos, que se basa en un sistema que estará orientado hacia el diseño de Procedimientos Administrativos para el Mejoramiento en el Departamento de Ventas.

Con esta propuesta se pretende mejorar el funcionamiento en el departamento de ventas, así como también, ciertos aspectos intrínsecos en la empresa objeto de estudio. Con el diagnóstico y la discusión expuesta hojas anteriores, se propone un nuevo sistema de estrategias para así mejorar tanto el aspecto operativo como el administrativo del área antes citada.

#### **Fundamentación de la Propuesta**

La propuesta que a continuación se presenta, está sustentada sobre la base de una minuciosa revisión bibliográfica y documental, todas ellas orientadas al mejoramiento de las operaciones administrativas y tácticas dentro de la empresa objeto de estudio.

Por otra parte, se hace necesario destacar que los procesos administrativos van a permitir regular muchas de las situaciones allí presentadas, para de ésta forma, tomar las medidas que hubiere lugar, todo esto en miras de llevar un balance organizado cumpliendo así con los objetivos trazados.

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

##### **Objetivo General**

Presentar Procedimientos Administrativos para el Mejoramiento en Departamento de Ventas del Restaurant Carne en Vara el Paraíso C.A. Tinaquillo-Cojedes.

### **Objetivos Específicos**

1.- Proporcionar estrategias para el fortalecimiento del trabajo en equipo, a los empleados y directivo de la institución, a través de talleres de capacitación.

2.- Abrir nuevas formas de participación que permitan al personal, desarrollar sus iniciativas personales, sus inquietudes, sus valores, etc., contribuyendo así a una sólida formación de su carácter y personalidad.

3.- Resaltar la importancia que tiene el convivir en un espacio donde reine la armonía, la solidaridad, el respeto, la honestidad, como pilares de la convivencia organizacional.

4.- Proporcionar al personal de herramientas teóricos – prácticas que estimulen a su participación en la gerencia de su institución.

5.- Proporcionar al personal directivo de todas esas herramientas que le permitan comprender que el logro de una organización está en la conformación de equipos, y que la gerencia puede ser compartida a fin de lograr los objetivos planteados.

6.- Fomentar el respeto y la comunicación efectiva entre la gerencia y el personal a través de la realización de actividades compartidas.

7.- Resaltar las competencias gerenciales a través de las funciones administrativas para mejorar el liderazgo organizacional.

### **Factibilidad de la Propuesta**

Esta propuesta es factible de aplicar porque se ajusta a las necesidades presentadas en el Departamento de Ventas del Restaurant Carne en Vara el Paraíso C.A. Tinaquillo-Cojedes.

#### **Factibilidad Técnica**

La implementación de dicha propuesta tiene factibilidad técnica y tecnológica, porque los autores cuentan con el conocimiento y la experiencia necesaria para crear un plan acorde con las necesidades existentes.

#### **Factibilidad Operativa**

La propuesta de un procedimientos administrativo para el mejoramiento en el departamento de ventas Restaurant Carne en Vara El Paraíso C.A. Tinaquillo-Cojedes., se enfoca en el mejoramiento operacional, y está basada en un diseño a ser utilizado para fortalecer las políticas administrativas, tal y como explica Quiroga (2004) “Debe contener todas las actividades a

realizarse en la unidad administrativa”, lo cual dotará a los empleados de herramientas para desarrollar un trabajo armónico, siguiendo los objetivos del control interno (pág. 76)

### **Factibilidad Económica**

Tomando en consideración este aspecto, es de acotar que la elaboración de toda propuesta implica una serie de gastos, referidos a tiempo, costos que genera a las personas involucradas, papelería y equipos utilizados, dispositivos o programas nuevos que deberán adquirirse para ponerlo en funcionamiento; adiestramiento del talento humano, desincorporación de los equipos que caerán en desuso.

Sin embargo, la misma no generará gastos ya que se cuenta con personal calificado para la elaboración de procedimientos administrativos para el mejoramiento en el departamento de ventas Restaurant Carne en Vara El Paraíso C.A. Tinaquillo-Cojedes. De igual forma los espacios y el material de papelería a utilizar será suministrado por la empresa.

### **El Estudio del Mercado**

Según Malhotra, (2003), en su libro: «Investigación de Mercados. Un Enfoque Practico», define que:

El estudio de mercado busca probar que existe un número suficiente de consumidores, empresas y otros entes que, en determinadas condiciones, presentan una demanda que justifican la inversión en un programa de producción de un bien durante cierto período de tiempo (p.90).

En éste sentido, se procederá a realizar un estudio de mercado, el cual se basa en analizar la oferta y la demanda, considerando que la oferta consiste en los programas de capacitación y entrenamiento a nivel de gerencia, que estará dirigido a la empresa objeto de estudio, en donde los beneficiados con la aplicación de ésta investigación serán el personal de la misma, ya que el propósito del estudio es ofrecer un plan que permita propiciar cambios favorables para todos los que hacen vida en el Restaurant Carne en Vara el Paraíso 2015 C.A. Tinaquillo-Cojedes.

### **Estructura de la Propuesta**

La presente propuesta, tiene como finalidad presentar un plan, guiado por una serie de actividades relacionadas con los procesos administrativos, con el fin de solventar las situaciones existentes en el departamento de ventas Restaurant Carne en Vara El Paraíso, y de ofrecer

alternativas para hacer frente a las mismas, para que de manera armónica se logre la conformación de equipos eficaces en miras al crecimiento personal y profesional de cada uno de sus participantes.

De modo que, luego del análisis de los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento, se determinó que existe una problemática en la empresa, debido a la escasez de procesos administrativos para el efectivo logro de los objetivos organizacionales. Por otra parte, se observa debilidades en las relaciones interpersonales. También se comprobó que existe una debilidad por parte del personal directivo en cuanto a la participación activa del personal en la toma de decisiones, lo que conlleva a un decaimiento del clima organizacional.

Como respuesta a la situación planteada, se establece el presente plan, dirigido a fortalecer la acción gerencial administrativa, el cual permitirá estimular la acción operacional en el departamento de ventas, así como la convivencia social, la motivación al logro, la empatía el liderazgo participativo, el trabajo en equipo, en fin, todas aquellas actitudes que estén orientadas al mejoramiento, dirigido al personal de la mencionada empresa.

La propuesta consta de cinco fases:

Fase I: Funciones Administrativas para el mejoramiento operacional.

Fase II: Competencias emocionales aplicada al área personal.

Fase III: Convivencia Laboral

Fase IV: Trabajo en equipo.

Fase V: Comunicación y Relación Interpersonal.

### **Cronograma de Ejecución y Control**

**Cuadro: 10** Cronograma de Ejecución y Control

<b>FASE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>LAPSO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>I</b>	Solicitudes de Permiso	1 semana	Los autores
	Información y Divulgación	1 semana	Los autores
	Funciones Administrativas para el mejoramiento operacional	Día 1	Los autores
<b>II</b>	Competencias emocionales aplicadas al área personal	Día 2	Los autores
<b>III</b>	Convivencia Laboral	Día 3	Los autores
<b>IV</b>	Trabajo en equipo	Día 4	Los autores
<b>V</b>	Comunicación y Relación Interpersonal	Día 5	Los autores



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
MINISTERIO DE EDUCACION UNIVERSITARIA  
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
EZEQUIEL ZAMORA  
UNELLEZ**

**PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA EL MEJORAMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE  
VENTAS DEL RESTAURANT CARNE EN VARA EL  
PARAÍSO C.A. TINAQUILLO-COJEDES**

**Autores:**

Eduarlis F, Sanchez C. C.I. V-30.242.647  
Enmanuel de J, Veloz V. C.I. V-28.364.149

**Tutor:**

Dra. Xiomara Liberto

San Carlos, abril de 2022

**Cuadro 11**  
**Taller N° 1**

<b>Fase I: Funciones Administrativas para el mejoramiento operacional</b>					
<b>Objetivo General:</b> Presentar Procedimientos Administrativos para el Mejoramiento en Departamento de Ventas del Restaurant Carne en Vara el Paraíso C.A. Tinaquillo-Cojedes.					
<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Contenido</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Recursos</b>	<b>Evaluación</b>	<b>Facilitadores Responsables</b>
Proporcionar estrategias para el fortalecimiento del trabajo en equipo, al personal de la institución, a través de talleres de capacitación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones interpersonales.</li> <li>• Fortalecer la identificación del personal con su área de trabajo, haciéndolo participe de cada actividad o tarea.</li> <li>• Fortalecer la identificación, participación y pertenencia del director con su equipo de trabajo por medio de actividades recreativas adicionales a las tareas laborales.</li> <li>• Conformar y Rotar los equipos de trabajo de manera aleatoria, a fin de que todos los colaboradores logren integrar equipos con diferentes personas y aprendan a aceptarse y a trabajar en equipo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Bienvenida y Presentación.</li> <li>* Entrega de Carpetas, material de apoyo y Distintivos.</li> <li>*Dinámica del sorteo.</li> <li>*Reflexión de la actividad realizada.</li> <li>*Exposición de la facilitadora</li> <li>* Preguntas y Respuestas.</li> <li>*Conclusiones.</li> <li>* Lectura reflexiva “Competencia de remos”</li> </ul>	<p><b>Humanos:</b> Facilitadores. Personal administrativo o personal de ambiente. Participantes de la comunidad.</p> <p><b>Materiales:</b> Carpetas. Lápices. Distintivos (con mensajes de valores) Video Beam Computadora</p>	<p>Formativa y Sumativa</p> <p><b>Duración:</b> cuatro (04) horas académicas</p>	Los Autores

**Cuadro 12**  
**Taller N° 2**

<b>Fase II: Competencias emocionales aplicada al área personal.</b>					
<b>Objetivo General:</b> Presentar Procedimientos Administrativos para el Mejoramiento en Departamento de Ventas del Restaurant Carne en Vara el Paraíso C.A. Tinaquillo-Cojedes.					
<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Contenido</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Recursos</b>	<b>Evaluación</b>	<b>Facilitadores Responsables</b>
Abrir nuevas formas de participación que permitan al personal, desarrollar sus iniciativas personales, sus inquietudes, sus valores, etc., contribuyendo así a una sólida formación de su carácter y personalidad.	Competencias Emocionales. <ul style="list-style-type: none"> <li>● Autoconciencia</li> <li>● Autocontrol</li> <li>● Autorregulación</li> <li>● Motivación.</li> </ul>	Bienvenida. *Dinámica del escudo personal. *Reflexión de la actividad realizada. *Exposición de la facilitadora * Preguntas y Respuestas. *Conclusiones. * Lectura reflexiva “la Mejor Maestra”	<b>Humanos:</b> Facilitadores. Personal administrativo o personal de ambiente. <b>Materiales:</b> Carpetas. Lápices. Distintivos. Video Beam Computadora	Formativa y Sumativa  <b>Duración:</b> cuatro (04) horas académicas	Los Autores

**Cuadro: 13**  
**Taller N° 3**

<b>Fase III: Convivencia Laboral</b>					
<b>Objetivo General:</b> Presentar Procedimientos Administrativos para el Mejoramiento en Departamento de Ventas del Restaurant Carne en Vara el Paraíso C.A. Tinaquillo-Cojedes.					
<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Contenido</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Recursos</b>	<b>Evaluación</b>	<b>Facilitadores Responsables</b>
Resaltar la importancia que tiene el convivir en un espacio donde reine la armonía, la solidaridad, el respeto, la honestidad, como pilares de la convivencia organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar tareas diferentes que requieran interacción con los demás miembros del personal para lograr un ambiente de confianza y equipo.</li> <li>• Para cubrir la necesidad de interacción social en el ambiente laboral, se organizarán actividades recreativas fuera del horario laboral que fomenten el compañerismo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Bienvenida</li> <li>*Dinámica del escudo personal.</li> <li>*Reflexión de la actividad realizada.</li> <li>*Exposición de la facilitadora</li> <li>* Preguntas y Respuestas.</li> <li>*Conclusiones.</li> <li>* Lectura reflexiva “El Puercoespín”</li> <li>* Comentarios</li> </ul>	<p><b>Humanos:</b> Facilitadores. Docentes. Personal administrativo o personal de ambiente. Participantes de la comunidad.</p> <p><b>Materiales:</b> Carpetas. Lápices. Distintivos. Video Beam Computadora</p>	<p>Formativa y Sumativa</p> <p><b>Duración:</b> cuatro (04) horas académicas</p>	Los Autores

**Cuadro 14**  
**Taller N° 4**

<b>Fase VI: Trabajo en equipo</b>					
<b>Objetivo General:</b> Presentar Procedimientos Administrativos para el Mejoramiento en Departamento de Ventas del Restaurant Carne en Vara el Paraíso C.A. Tinaquillo-Cojedes.					
<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Contenido</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Recursos</b>	<b>Evaluación</b>	<b>Facilitadores Responsables</b>
<p>Proporcionar al personal de herramientas teóricas – prácticas que estimulen a su participación en la gerencia de su institución.</p> <p>Proporcionar al personal directivo de las herramientas que le permitan comprender que el logro de una organización está en la conformación de equipos, y que la gerencia puede ser compartida a fin de lograr los objetivos planteados.</p> <p>Fomentar el respeto y acercamiento del personal directivo y el personal a través de la realización de actividades compartidas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceptos básicos sobre los procesos administrativos</li> <li>• Clima organizacional, axiológico, importancia.</li> <li>• Manejo de conflictos.</li> </ul>	<p>Bienvenida.</p> <p>*Dinámica “Destapa el caramelo”</p> <p>*Reflexión de la actividad realizada.</p> <p>*Exposición de la facilitadora</p> <p>* Preguntas y Respuestas.</p> <p>*Conclusiones.</p> <p>* Lectura reflexiva “quien eres hace la diferencia”</p>	<p><b>Humanos:</b> Facilitadores. Personal administrativo o personal de ambiente.</p> <p><b>Materiales:</b> Carpetas. Lápices. Distintivos. Video Beam Computadora</p>	<p>Formativa y Sumativa</p> <p><b>Duración:</b> cuatro (04) horas académicas</p>	<p>Los Autores</p>

**Cuadro 15**  
**Taller N° 5**

<b>Fase V: Comunicación y relación interpersonal</b>					
<b>Objetivo General:</b> Presentar Procedimientos Administrativos para el Mejoramiento en Departamento de Ventas del Restaurant Carne en Vara el Paraíso C.A. Tinaquillo-Cojedes.					
<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Contenido</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Recursos</b>	<b>Evaluación</b>	<b>Facilitadores Responsables</b>
<p>Fomentar el respeto y la comunicación efectiva entre el directivo y el personal a través de la realización de actividades compartidas.</p> <p>Resaltar las competencias gerenciales a través de las funciones administrativas para mejorar el liderazgo educativo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceptos básicos de comunicación.</li> <li>• Importancia de la comunicación en el medio laboral.</li> <li>• Características que debe poseer un gerente efectivo.</li> <li>• La planificación estratégica en el campo educativo.</li> <li>• La gerencia participativa.</li> <li>• El liderazgo democrático.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Bienvenida</li> <li>*Reflexión “Un nudo en la sabana”</li> <li>Comentarios de la actividad realizada.</li> <li>*Exposición de la facilitadora</li> <li>* Preguntas y Respuestas.</li> <li>*Conclusiones.</li> </ul>	<p><b>Humanos:</b> Facilitadores. Personal administrativo o personal de ambiente. Participantes de la comunidad.</p> <p><b>Materiales:</b> Carpetas. Lápices. Distintivos. Video Beam Computadora</p>	<p>Formativa y Sumativa</p> <p><b>Duración:</b> cuatro (04) horas académicas</p>	<p>Los autores</p>

### **Síntesis de los Resultados de la Investigación**

Una vez analizados cada uno de los datos que arrojó la aplicación del instrumento, se llegó a las siguientes conclusiones: en cuanto al objetivo específico N° 1, el cual señala Diagnosticar el conocimiento sobre procesos administrativos que poseen los trabajadores del departamento de ventas del Restaurant Carne en Vara El Paraíso C.A. Tinaquillo-Cojedes, se determinó que los mismos desconocen muchos de los procesos que se deben ejecutar en la organización.

Cabe destacar que, en el mundo actual de la administración, los cambios radicales son sumamente esenciales para lograr la productividad deseada. Esto significa que las empresas hoy día dependen de estos cambios y no se pueden quedar estancados en viejas formas de gerencia, ni mucho menos viejos equipos de funcionamiento. Como es sabido, llevar registros contables es sumamente importante en un proceso de planificación, organización dirección y control, y para ello se deben usar los recursos disponibles si se quiere alcanzar la productividad deseada. El profesional de la contabilidad tiene hoy en día varios elementos o herramientas que pueden usar en la persecución de las metas trazadas, entre estos esta la informática como herramienta útil que permite la agilización de los procesos, entre otros beneficios, pero esta arma debe ir acompañada de la excelencia, y esta última se obtiene con un cambio en la cultura gerencial.

Seguidamente, en cuanto al objetivo específico N° 2, el cual señala: Determinar la factibilidad operativa y económica de proponer procesos administrativos en departamento de ventas del Restaurant Carne en Vara El Paraíso C.A. Tinaquillo-Cojedes, es notable que dicha propuesta es factible, puesto que no genera costo alguno, debido a que el investigador es el encargado de su diseño y puesta en práctica.

Asimismo, esta propuesta se considera factible, porque existen condiciones que le permiten la realización de las actividades y estrategias en un momento o periodo determinado. En tal sentido la posibilidad de la aplicación de cambios administrativos en el departamento de ventas, permitirá que este trabajo de manera eficaz y eficiente. También, se considera factible, porque el personal objeto de estudio manifestó el deseo de que sea aplicada, debido a la gran necesidad en que se encuentran. Además, reúnen los recursos humanos, materiales y físicos necesarios para la ejecución de dicha propuesta, en búsqueda de las mejoras administrativas dentro del departamento de almacén dentro del hospital.

Por último, pero no menos importante, haciendo énfasis en el objetivo específico N° 3, el cual señala, Diseñar procesos administrativos para el mejoramiento operacional en departamento de ventas del Restaurant Carne en Vara el Paraíso C.A. Tinaquillo-Cojedes, se tiene que es necesario el diseño de un plan. Tener un plan administrativo es la herramienta efectiva para aumentar la productividad en los procesos contables de cualquier administración, y en el caso específico del Restaurant Carne en Vara El Paraíso C.A., organización en donde fue aplicado un instrumento diseñado estratégicamente para detectar las fallas y la necesidad de un cambio arrojando resultados que evidencian que un bajo perfil en la implantación de los procesos administrativos.

### **Recomendaciones**

Luego de analizar los resultados obtenidos en este estudio, se las recomienda:

1. Desarrollar técnicas y estrategias que tengan inmensos los principios de la Motivación en los empleados para fortalecer los Procesos Administrativos de Restaurant Carne en Vara El Paraíso C.A., y que contribuyan a aumentar la productividad de la misma.
2. Mantener la armonía dentro de las relaciones laborales que ayuden a una mejor comunicación entre los integrantes o trabajadores de Restaurant Carne en Vara El Paraíso C.A., para lograr la misión y visión propuesta por esta empresa.
3. Implantar un programa de capacitación periódico en la empresa para el que persigue así motivando a su personal, permitiéndole aumentar su eficiencia, mejorar sus funciones y corregir las deficiencias en las relaciones laborales.
4. Implementar reuniones semanales con los diferentes niveles organizacionales (Alto, Medio y Bajo) a fin de presentar las directrices de la empresa y fomentar un feedback para conocer las expectativas y el grado de proactividad en que intervienen los trabajadores.
5. Diseñar un plan de carrera que permita orientar a la detención de necesidades reales de adiestramiento de la alta y media gerencia que les permita ejercer un liderazgo participativo y proactivo para promover el trabajo en equipo y mejorar la calidad de sus departamentos adoptando el lema del mejoramiento continuo tanto propio como del personal subalterno.

6. Capacitar un grupo seleccionado que se encargue de preparar semanalmente a través de una cartelera acerca de los procesos gerenciales para el mejoramiento operacional de las ventas donde los empleados se sientan motivados y así dar charlas periódicas sobre todo en relación con la atención al público, factor importantísimo en las empresas que ofrecen servicios al consumidor, sobre todo en la Restaurant Carne en Vara El Paraíso C.A.

## REFERENCIAS

- Arias, F. (2006). Proyecto de investigación: introducción a la metodología científica (5° ed.) Caracas: Espíteme. Disponible en línea: <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/marco-metodologico-definicion.html?m=1>
- Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. (6ª Edición). Caracas: Editorial Episteme.
- Atencio, M. (2008). “Detección de necesidades de adiestramiento basado en el modelo de competencias de los empleados que laboran en los departamentos de personal y administración del ‘Hospital Militar de Maracaibo, Tcnel (Ej.) Dr. Francisco Valbuena’ ”: Disponible en línea: <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0060093/cap01.pdf>
- Balestrini, M. (2007). Diseño de Multimétodos de Investigación Social. Conferencia en el Programa de Postgrado en Investigación Educativa de la Universidad de Carabobo.
- Camán A, Tirado M y Manrique S Control Interno y Gestión de Inventarios en la Empresa Comercial Bodega Sueng, Período 2018-2019, para optar al título de Contador Público. Trabajo de Grado no publicado.
- Casanovas, A (2013). Gestión de políticas de Empresa. Serie de cuadernos sobre cumplimiento legal. Cuaderno N° 5.
- Chiavenato, I. (1994). Desarrollo Organizacional. Editorial McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2000). Introducción a la Teoría General de la Administración. McGraw – Hill Interamericana, S. A. 5Ta Edición México D. F. – México.
- Concepto de diseño de investigación, lunes, 12 de agosto de 2013. Disponible en línea: [https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/concepto-de-diseno-de-investigacion.html?m=0#:~:text=Kerlinger%20\(2002\)%20sostiene%20que%20generalmente,un%20estudio%E2%80%9D%5B1%5D](https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/concepto-de-diseno-de-investigacion.html?m=0#:~:text=Kerlinger%20(2002)%20sostiene%20que%20generalmente,un%20estudio%E2%80%9D%5B1%5D). [12 de diciembre de 2021]
- Constitución de la empresa. Disponible en línea: [http://www.ambavene.org/index.php?option=com\\_content&view=article&id=134&Itemid=256&lang=it](http://www.ambavene.org/index.php?option=com_content&view=article&id=134&Itemid=256&lang=it)
- Constitución de sociedades. Disponible en línea: <https://widulegal.com/guide-category/4/guide/>
- Covey, S. (2005). Los 7 Hábitos de la Gente Altamente Efectiva. Ediciones Paidós Ibérica, S.A. Quinta edición. España.
- Departamento de Ventas. Disponible en línea: <https://www.salesforce.com/mx/blog/2021/06/departamento-de-ventas-cuales-son-sus->

[funciones.html#:~:text=Un%20departamento%20de%20ventas%20es,la%20empresa%20y%20sus%20clientes.&text=Nombrando%20a%20un%20encargado%20de,creciendo%20junto%20a%20la%20empresa. \[2 de diciembre de 2021\]](#)

Empresa - ¿Qué es una empresa? Disponible en línea: <https://sumup.es/facturas/glosario/empresa/> [1 de diciembre de 2021]

Falquez y Paredes (2019). “Diseño de los Manuales de Procedimientos para las Áreas de Compras y Ventas de Mercadería de la Distribuidora AJ”. Disponible en línea: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1796/13/UPS-GT000261.pdf>. [2 de diciembre de 2021]

Fernández, L. (2018), Proponer la implementación de un sistema de Control Interno para los hospitales del Sector Salud, en el marco de las normas de control, el Informe COSO y los nuevos paradigmas de gestión y control. Tesis de grado. Licenciatura en Contaduría Pública. Universidad de Oriente, Núcleo Monagas, Maturín, Venezuela. Trabajo de Grado no publicado.

Gil, (2001), Los Líderes, ¿Nacen o se hacen? Debates IESA. Caracas.

Gómez, G. (1997) Sistemas administrativos Caracas. Ediciones Mc Graw Hill

Harrington, J., (1997). Administración Total del Mejoramiento Continuo .Colombia: Editorial Mc, Graw Hill Interamericana, S.A.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6ª Edición). México D.F: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A.

Hernández, S. (2014). Metodología de la Investigación. Editorial MC- Graw Hills, Colombia.

<http://fcaenlinea.unam.mx/2006/1130/docs/unidad8.pdf>

Hurtado, J., (2000). Metodología de la investigación holística. IUTP. Sypal. Caracas.

Jamaica (2016) “Los beneficios de la capacitación y el desarrollo del personal de las pequeñas organizaciones”. Disponible en línea: <https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/liderazgo/article/download/4570/4844/> [2 de diciembre de 2021]

Kilmann, T.( 1981). "El conflicto de Thomas Kilmann modo de instrumento (TKI) en línea". <http://www.teamtrainingsolutions.com/tki.htmlKilmann>

Llamas, J. (2004). Estructura científica de la venta: Técnicas profesionales de venta, 2da Edición., Limusa-Noriega Editores, México, pág. 377.

Malhotra, M. (2003) Investigación de Mercados Un Enfoque Práctico, Segunda Edición, de Naresh, Prentice Hall.

- Martínez (2018) “Diseño del área administrativa y contable de la empresa estrenatodo”. Disponible en línea: <http://docplayer.es/181751231-Diseno-del-area-administrativa-y-contable-de-la-empresa-estrenatodo-catherine-martinez-garcia.html> Consultado el: [2 de diciembre de 2021]
- Metodología. Disponible en línea: <http://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html?m=1>
- Pérez de L. A. (2010) Contabilidad de costos, UTEHA. Págs. 33
- Proceso administrativo - Qué es, definición y concepto. Disponible en línea: <https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html> Consultado el: [21 de diciembre de 2021]
- Quiroga, G. (2004). Organización y métodos en la administración pública. Segunda Edición. México: Editorial Trillas.
- Relloso, G, (2003). Psicología, Ediciones co - bo, año 2000, Caracas. Enciclopedia Encarta. (p. 65)
- Romero, M. (2002). La Motivación. México: Editorial Prentice Hall Interamericana. (pág. 15)
- Rusque (2003,) Método de casos: Su construcción y animación para la interacción docente. Editorial: Vadell Hermanos, Valencia, Venezuela.
- Sosa Pulido Demetrio. (2005, junio 17). La capacitación como elemento transformador. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/capacitacion-elemento-transformador/> Consultado el: [11 de enero de 2022]
- Stoner, (2003), Administración (6ª ed). Editorial Pretrince Hall. México
- Stoner, J, Freeman, B; y Gilbert, D. (1996). La administración. México: Pearson Educación
- Tamayo M y Tamayo L. (1993) Proceso de Investigación. S7d e. caracas 1994.
- Tamayo y Tamayo, M. (2006). Técnicas de Investigación. (2ª Edición). México: Editorial Mc Graw Hill.
- UNELLEZ 2017. Normativa Trabajo Especial de Grado para los estudiantes de pregrado adscritos al Programa Ciencias Sociales UNELLE- VIPI
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) (2007). Manual de trabajos y Tesis Doctorales.
- Venezuela 2001. Ley Orgánica de la Administración Pública. Gaceta Oficial N° 37.305 (Extraordinaria) Caracas, octubre 17.
- Venezuela 2009. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial N° 5.908 (Extraordinario).Caracas, febrero 19.

Webb, R. (2017). La Productividad. El Rincón del autor. Disponible en: <https://elcomercio.pe/opinion/rincon-del-autor/productividad-richard-webb-437330-noticia/> Consultado el: [21 de enero de 2022]

Electrónicas

<https://www.significados.com/optimizar/>

<https://www.um.es/documents/3239701/10853325/globalizacion1.pdf/7daf3dd2-77a6-47b7-b12a-593bd4b13d46>



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA EDUCACIÓN  
UNIVERSITARIA  
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS  
OCCIDENTALES “EZEQUIEL ZAMORA”  
UNELLEZ- COJEDES**

**(ANEXO A)**

**Cuestionario**

Estimado:

El presente cuestionario tiene por finalidad obtener información de la investigación titulada: **“PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA EL MEJORAMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS DEL RESTAURANT CARNE EN VARA EL PARAISO 2015, C.A. TINAQUILLO-COJEDES”**, para optar título de Licenciatura en Contaduría Pública. Por tal razón, se busca la información sobre el mejoramiento operacional, con el propósito de realizar un correcto análisis de la utilización de los recursos que entran en el departamento de ventas, como medio para incrementar las ventas del restaurant, dándole la suficiente importancia a la capacitación adecuada que se debe tener en toda organización.

A continuación, se les presenta un cuestionario dirigido a los trabajadores del Restaurant Carne en Vara El Paraíso 2015, C.A.; el cual consta de preguntas dicotómicas (Si y No).

**Instrucciones:**

1. Lea cuidadosamente las preguntas antes de responder. El instrumento consta de una sola parte:
2. El cuestionario consta de 15 ítems
3. Son preguntas dicotómicas (Sí – No)
4. Proceda a marcar con una “X” la respuesta de su elección.
5. Responda todas y cada una de las preguntas que se señalan a continuación.
6. Gracias por su colaboración, se garantiza absoluta confidencialidad.

### Cuestionario

N°	Ítems	Si	No
1	¿Cumple su jefe inmediato con una de las funciones gerenciales, como lo es la planificación?		
2	¿Promueve su jefe inmediato la organización en las funciones que realiza?		
3	¿Ejerce su la gerencia, una adecuada dirección y control del área donde desempeña sus funciones?		
4	¿Considera usted importante la capacitación sobre los procesos administrativos para mejoramiento operacional en el departamento de ventas?		
5	¿Su jefe demuestra liderazgo con la función que desempeña?		
6	¿La comunicación empleada por el jefe inmediato para transmitir los objetivos institucionales se hace de manera efectiva?		
7	¿Existe una comunicación fluida entre el personal que labora en el departamento de ventas y el jefe inmediato?		
8	¿El gerente toma la iniciativa para lograr los objetivos y metas establecidas en la institución?		
9	¿Promueve su gerente el respeto como uno los principales valores éticos dentro de la organización?		
10	¿Propicia su gerente la responsabilidad dentro de la organización?		
11	¿Las situaciones conflictivas que puedan presentarse, son solventadas de manera equilibrada por el gerente?		
12	¿El gerente le permite hacer sugerencias en la toma de decisiones que vayan en beneficio de la institución?		
13	¿Propicia el gerente el trabajo en equipo como base para el logro de los objetivos?		
14	¿Cree usted, que la aplicación de estrategias gerenciales en su organización, propicie un excelente desempeño laboral?		
15	¿Considera que el gerente debe propiciar la mejora de su desempeño laboral?		

Fuente: Cuestionario aplicado al personal del Restaurant Carne en Vara El Paraíso, C.A. Tinaquillo, Cojedes



**Universidad Nacional Experimental  
De los Llanos Occidentales  
“Ezequiel Zamora”  
UNELLEZ**

**ANEXO B**  
**OFICIO DE SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE EXPERTO**

San Carlos, 23 de febrero de 2022

Ciudadana(o):

Prof.

Presente:

Distinguido profesor:

Por medio de la presente me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido del instrumento que se utilizara para recabar información requerida para el trabajo de aplicación titulado: **“PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA EL MEJORAMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS DEL RESTAURANT CARNE EN VARA EL PARAÍSO 2015 C.A. TINAQUILLO-COJEDES”**, como requisito exigido para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública que otorga la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora”

Por su experiencia profesional y mérito académico, le agradecemos emitir su juicio calificativo sobre los ítems del instrumento, tomando en cuenta las instrucciones que se anexan, sus observaciones y recomendaciones contribuirán a mejorar la calidad de nuestro trabajo.

Agradecidos altamente su valioso aporte, se despiden de usted.

Atentamente:

Br. Eduarlis Sánchez  
C.I: N° V-30.242.647

Br. Enmanuel Veloz  
C.I. V-28.364.149

## ANEXO B EVALUADOR 1

### EVALUACION DEL INSTRUMENTO

Nombre: CARMEN PINTOInstitución: UNELLEZ Fecha: 24/03/2022Título: DOCTORA EN EDUCACIÓN

+

ITEMS	CARACTERISTICAS			PERTINENCIA	
	CLARA	CONFUSA	TENDENCIOSA	SI	NO
1	X			X	
2	X			X	
3	X			X	
4	X			X	
5	X			X	
6	X			X	
7	X			X	
8	X			X	
9	X			X	
10	X			X	
11	X			X	
12	X			X	
13	X			X	
14	X			X	
15	X			X	

Observaciones: \_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_
Firma del Evaluador:  \_\_\_\_\_

EVALUACION DEL INSTRUMENTO

Nombre: Gustavo Jaime CI 11962050

Institución: UNELLEZ Fecha: 24-03-2022

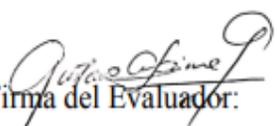
Título: Lcdo. Contaduría Pública /Dr. Gerencia/Dr Educación

ITEMS	CARACTERISTICAS			PERTINENCIA	
	CLARA	CONFUSA	TENDENCIOSA	SI	NO
1	X			X	
2	X			X	
3	X			X	
4	X			X	
5	X			X	
6	X			X	
7	X			X	
8	X			X	
9	X			X	
10	X			X	
11	X			X	
12	X			X	
13	X			X	
14	X			X	
15	X			X	

Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

  
Firma del Evaluador.

### EVALUACION DEL INSTRUMENTO

Nombre: Eliana Alexandra Liberto Alvarez C.I: 17.888.994

Institución: UNELLEZ Fecha: 30-03-2022

Título: Licenciada en Administración/Magister en Administración mención Gerencia General

ITEMS	CARACTERISTICAS			PERTINENCIA	
	CLARA	CONFUSA	TENDENCIOSA	SI	NO
1	X				
2	X				
3	X				
4	X				
5	X				
6	X				
7	X				
8	X				
9	X				
10	X				
11	X				
12	X				
13	X				
14	X				
15	x				

Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Firma del Evaluador: *Liberto Eliana*

**(ANEXO D)**  
**CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**  
**KUDER RICHARDSON**

Items Sujetos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	TOTAL	$(X - X_2)^2$
1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	14	2,89
2	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	8	18,49
3	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	14	2,89
4	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	15	7,29
5	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	15	7,29
6	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	15	7,29
7	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	15	7,29
8	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2	106,9
9	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	11	1,69
10	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	13	0,49
TOTAL	9	7	8	8	9	8	0	1	9	8	8	5	8	9	9	123	St2=14.81
p	0,9	0,7	0,8	0,8	0,9	0,8	0	0,1	0,9	0,8	0,8	0,5	0,8	0,9	0,9		
q	0,1	0,3	0,2	0,2	0,1	0,2	0	0,9	0,1	0,2	0,2	0,5	0,2	0,1	0,1		
p.q	0,09	0,21	0,16	0,16	0,09	0,16	0,0	0,09	0,09	0,16	0,16	0,25	0,16	0,09	0,09	$\Sigma p.q =$	<b>4.62</b>

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
"EZEQUIEL ZAMORA"



La Universidad que Siembra

Vicerrectorado de Infraestructura y Procesos Industriales  
Programa Ciencias Sociales y Económicas

### CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, **LIBERTO XIOMARA**, titular de la cédula de identidad Nro. **V-13.970.051**, en mi carácter de tutor (a) del Trabajo de Aplicación Titulado: **PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA EL MEJORAMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS EN RESTAURANT CARNE EN VARA EL PARAÍSO 2015 C.A. TINAQUILLO-COJEDES**, presentado por el (la) (las) (los) Bachiller (es): **SANCHEZ EDUARLIS, C.I. V-30.242.647**, y **VELOZ ENMANUEL, C.I. V-28.364.149**, para optar título de **LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA**, por medio de la presente certifico he leído el Trabajo y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de San Carlos, a los 09 días del mayo de 2022.

Nombre y Apellido Tutor: Dra. Xiomara Liberto

Firma de aprobación del Tutor: \_\_\_\_\_