

**Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
“Ezequiel Zamora”**



La Universidad que Siembra

**Vicerrectorado de
Infraestructura y
Procesos Industriales
Programa de Ciencias
Económicas y Sociales
Carrera: Contaduría Pública**

**PLAN ESTRATÉGICO PARA EL MEJORAMIENTO DEL PROCESO
ADMINISTRATIVO DE LA ASOCIACIÓN COOPERATIVA IMULSA 500,
ESTADO LARA.**

Sanare, Junio 2024

**Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
“Ezequiel Zamora”**



La Universidad que Siembra

**Vicerrectorado de
Infraestructura y
Procesos Industriales
Programa de Ciencias
Económicas y Sociales
Carrera: Contaduría Pública**

**PLAN ESTRATÉGICO PARA EL MEJORAMIENTO DEL PROCESO
ADMINISTRATIVO DE LA ASOCIACIÓN COOPERATIVA IMULSA 500,
ESTADO LARA.**

*Trabajo de Aplicación como Requisito parcial para optar al grado de Licenciado(a) en
Contaduría Pública*

Autoras:

Alvarado Marivic.

C.I 24.667.538

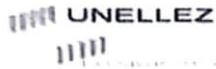
Rojas Dairilys.

C.I 30.301.183

Tutora: Mgs Carmen Colmenares

Sanare, Junio 2024

ACTA DEL JURADO EVALUADOR



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

ACTA DE EVALUACIÓN TRABAJO DE APLICACIÓN CIENCIAS SOCIALES

LICENCIATURA EN:

ADMINISTRACIÓN

CONTADURÍA PÚBLICA

FECHA DE APROBACIÓN:

2016/24

AUTOR (ES)

ALVARADO MARIVIC C.I 24.667.538

Apellido, Nombre y Cédula de Identidad

ROJAS DAIRILYS C.I 30.301.183

Apellido, Nombre y Cédula de Identidad

Apellido, Nombre y Cédula de Identidad

TÍTULO DEL TRABAJO DE APLICACIÓN:

Plan estratégico para el mejoramiento del proceso administrativo de la Asociación Cooperativa IMULSA500, Sanare Estado Lara

PROFESIONALES EVALUADORES DEL TRABAJO DE APLICACIÓN:

1 - TUTOR:	COLMENAREZ DE MARTINEZ	CARMEN ESTEFANIA	C.I 7455309
	Apellidos	Nombres	Cédula de Identidad
2 - JURADO PRINCIPAL - COORDINADOR:	<i>Pere</i>	<i>Juliani</i>	<i>2-843238</i>
	Apellidos	Nombres	Cédula de Identidad
3 - JURADO PRINCIPAL:	<i>Escalona Malvaicas</i>	<i>Mariela Carolina</i>	<i>13880491</i>
	Apellidos	Nombres	Cédula de Identidad

OBSERVACIONES

LOS PROFESIONALES EVALUADORES DECIDIERON:

APROBAR

REPROBAR

FIRMA (1) TUTOR

FIRMA (2) JURADO PRINCIPAL
COORDINADOR

FIRMA (3) JURADO PRINCIPAL

Universidad Nacional Experimental de los
Llanos Occidentales
“Ezequiel Zamora”



La Universidad que Siembra

Vicerrectorado de Infraestructura y
Procesos Industriales
Programa de Ciencias Económicas y
Sociales
Subprograma Contaduría Pública

CARTA DE APROBACIÓN DE LA TUTORA

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”
VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA
Y PROCESOS INDUSTRIALES
PROGRAMA CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
SUBPROGRAMA CONTADURÍA PÚBLICA

CARTA DE APROBACIÓN DE LA TUTORA

Yo, Prof. **Msc. Carmen Colmenarez**, titular de la Cédula de Identidad N° **V-7.455.309**, en mi carácter de tutora del trabajo de aplicación titulado, Plan Estratégico Para el Mejoramiento del Procesos Administrativo de la Asociación Cooperativa **IMULSA500**, presentado por las ciudadanas **Marivic Alvarado**, titular de la Cédula de Identidad **V-24.667.538**, y, **Dairilys Rojas**, titular de la Cédula de Identidad **V-30.301.183**, las cuales optan por al título de Licenciatura en Contaduría Pública, por medio de la presente hago constar que 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 asignado para tal efecto.

Así mismo me comprometo como tutora, a estar presente en la defensa del trabajo de aplicación, en la fecha, hora y lugar que se establezca para tal fin.

En Sanare, a los 10 días del mes de Junio del año 2024.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'C. Colmenarez', written over a horizontal line.

Prof. Msc. Carmen Colmenarez
Cedula V-7.455.309

DEDICATORIA

A todos aquellos que han sido parte integral de nuestro camino académico y personal.

A Dios gracias por guiarnos darnos la perseverancia necesaria para llegar a este logro.

A nuestros padres, por su amor incondicional y por creer en nosotros, por sus sacrificios, su apoyo constante que han sido clave de éxito.

A nuestros compañeros de vida, mi hijo y a nuestros familiares por su acompañamiento.

A nuestros profesores, por su dedicación y pasión por su enseñanza y por guiar nuestro camino

A todos mis compañeros de aula

Mil bendiciones

Alvarado Marivic.

Rojas Dairilys.

ÍNDICE

CARTA DE VALIDACION	iii
DEDICATORIA	iv
INDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE CUADROS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACTC	X
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA	
Planteamiento del problema.....	3
Objetivo general.....	9
Objetivos específicos.....	9
Justificación de la investigación.....	9
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	
Antecedentes de la investigación.....	12
Bases teóricas.....	16
Bases legales.....	25
Sistema de variables.....	27
Operacionalización de las variables.....	29
CAPÍTULO III. MARCO METODOLOGICO	
Enfoque de la investigación.....	30
Paradigma de la investigación.....	30
Tipo de investigación.....	30
Nivel de la investigación.....	31
Población.....	31
Muestra.....	32
Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
Validez y confiabilidad del instrumento	
Validez del instrumento.....	32
Confiabilidad del instrumento.....	33
Técnicas de análisis de información.....	33

CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	
Presentación y análisis de los resultados.....	35
CAPÍTULO V. LA PROPUESTA	
Presentación.....	58
Justificación o fundamentación.....	58
Estudios de factibilidad de la propuesta.....	59
Factibilidad social.....	60
Factibilidad Técnica.....	60
Factibilidad Financiera.....	60
Objetivos de la propuesta	
Objetivo General.....	61
Objetivos Específicos.....	61
Presentación de las fases.....	63
Resultados parciales de la aplicación.....	67
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
CONCLUSIONES.....	70
RECOMENDACIONES.....	71
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	72
ANEXOS	74
ANEXO A	75
ANEXO B	77

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1	Cuadro de Operacionalización de Variables.....	29
Cuadro 2	Población objeto de estudio.....	31
Cuadro 3	Análisis de la Dimensión Gestión Administrativa.....	35
Cuadro 4	Análisis de la Dimensión Gestión Administrativa.....	37
Cuadro 5	Análisis de la Dimensión Gestión Administrativa	38
Cuadro 6	Análisis de la Dimensión Gestión Administrativa.....	39
Cuadro 7	Análisis de la Dimensión Gestión Administrativa.....	40
Cuadro 8	Análisis de la Dimensión Gestión Administrativa.....	41
Cuadro 9	Análisis de la Dimensión Gestión Administrativa.....	42
Cuadro 10	Análisis de la Dimensión Gestión Administrativa.....	43
Cuadro 11	Análisis de la Dimensión Gestión Administrativa	44
Cuadro 12	Análisis de la Dimensión Gestión Administrativa.....	45
Cuadro 13	Análisis de la Dimensión Gestión Administrativa.....	46
Cuadro 14	Análisis de la Dimensión Gestión Administrativa	47
Cuadro 15	Análisis de la Dimensión Estrategias.....	48
Cuadro 16	Análisis de la Dimensión Estrategias.....	49
Cuadro 17	Análisis de la Dimensión Estrategias.....	51
Cuadro 18	Análisis de la Dimensión Estrategias.....	52
Cuadro 19	Análisis de la Dimensión Principios Cooperativos.....	53
Cuadro 20	Análisis de la Dimensión Principios Cooperativos.....	54
Cuadro 21	Análisis de la Dimensión Principios Cooperativos.....	55
Cuadro 22	Presupuesto de la Propuesta.....	61
Cuadro 23	Fase I Concientización.....	64
Cuadro 24	Fase II Calidad del Servicio Funerario.....	66
Cuadro 25	Fase III Satisfacción de los asociados y clientes.....	67

ÍNDICE DE FIGURAS

GRAFICOS		Pág.
Grafica 1	Análisis de la Dimensión Gestión Administrativa.....	35
Grafica 2	Análisis de la Dimensión Gestión Administrativa.....	37
Grafica 3	Análisis de la Dimensión Gestión Administrativa	38
Grafica 4	Análisis de la Dimensión Gestión Administrativa.....	39
Grafica 5	Análisis de la Dimensión Gestión Administrativa.....	40
Grafica 6	Análisis de la Dimensión Gestión Administrativa.....	41
Grafica 7	Análisis de la Dimensión Gestión Administrativa.....	42
Grafica 8	Análisis de la Dimensión Gestión Administrativa.....	43
Grafica 9	Análisis de la Dimensión Gestión Administrativa	45
Grafica 10	Análisis de la Dimensión Gestión Administrativa.....	46
Grafica 11	Análisis de la Dimensión Gestión Administrativa.....	47
Grafica 12	Análisis de la Dimensión Gestión Administrativa	48
Grafica 13	Análisis de la Dimensión Estrategias.....	49
Grafica 14	Análisis de la Dimensión Estrategias.....	50
Grafica 15	Análisis de la Dimensión Estrategias.....	51
Grafica 16	Análisis de la Dimensión Estrategias.....	52
Grafica 17	Análisis de la Dimensión Principios Cooperativos.....	53
Grafica 18	Análisis de la Dimensión Principios Cooperativos.....	55
Grafica 19	Análisis de la Dimensión Principios Cooperativos.....	56

**Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
“Ezequiel Zamora”**



La Universidad que Siembra

**Vicerrectorado de
Infraestructura y
Procesos Industriales
Programa de Ciencias
Económicas y Sociales
Carrera: Contaduría Pública**

**PLAN ESTRATÉGICO PARA EL MEJORAMIENTO DEL PROCESO
ADMINISTRATIVO DE LA ASOCIACIÓN COOPERATIVA IMULSA 500,
ESTADO LARA.**

**Autoras:
Alvarado Marivic
Rojas Dairily**

Tutora: Mgs Carmen Colmenares

RESUMEN

El presente trabajo de aplicación, tiene como objetivo general: Desarrollar un plan estratégico para el mejoramiento del proceso administrativo, de la Asociación Cooperativa IMULSA AÑO 2023 Estado Lara. se basó en un estudio enmarcado dentro del enfoque cuantitativo paradigma Positivista, bajo la investigación de campo. Estructurado en el diseño de proyecto no experimental. Considerando la totalidad de la población como muestra por ser censal conformada por diez (10) personas que son la Junta Directiva de la asociación cooperativa Imulsa 500, para la técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario, estructurado con (19) ítem con alternativas de respuesta dicotómicas: Sí - No. La validez se realizó con tres expertos: uno (1) en metodología y dos (2) especialista en contaduría, la confiabilidad se utilizó el coeficiente Kuder-Richardson, arrojando como resultado 0,86. Como técnica de procesamientos de análisis de información se utilizó cuadros y gráficos reflejando las frecuencias y porcentajes. Estos permitieron concluir que la empresa necesita capacitación continua al personal administrativo para mejorar sus habilidades, conocimientos mayor atracción, retención y fidelización de personas calificadas, lo que conducirá a mayores índices de calidad y resultados más medibles de la asociación cooperativa IMULSA 500, Sanare Estado Lara .

Palabras Claves: Plan Estratégico - Procesos Administrativos.

Experimental national University
of the Western Plains
“Ezequiel Zamora”



UNELLEZ

The University that Sows

Vice-Rectorate of Infrastructure
and Industrial Processes
Economic Sciences Program and
Social
Career: Public Accounting

STRATEGIC PLAN FOR ADMINISTRATIVE COOPERATIVE ASSOCIATION, LARA STATE. ix **THE IMPROVEMENT OF THE PROCESS OF THE IMULSA 500**

Authors:

Alvarado Marivic

Rojas Dairily

Tutor: Mgs Carmen Colmenares

ABSTRACT

The general objective of this application work is: Develop a strategic plan to improve the administrative process of the IMULSA Cooperative Association YEAR 2023 Lara State. It was based on a study framed within the quantitative Positivist paradigm approach, under field research. Structured in the design of a non-experimental project. Considering the entire population as a census sample made up of ten (10) people who are the Board of Directors of the Imulsa 500 cooperative association, the survey was used for the data collection technique and the questionnaire was used as an instrument, structured with (19) item with dichotomous response alternatives: Yes - No. Validity was carried out with three experts: one (1) in methodology and two (2) accounting specialist, the reliability was used the Kuder-Richardson coefficient, yielding a result of 0. .86. As a data analysis processing technique, tables and graphs were used reflecting frequencies and percentages. These allowed us to conclude that the company needs continuous training of administrative staff to improve their skills, knowledge, greater attraction, retention and loyalty of qualified people, which will lead to higher quality indices and more measurable results of the IMULSA 500 cooperative association, Sanare State Lara.

Keywords: Strategic Plan - Administrative Processes

INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa en una empresa es uno de los factores más importantes cuando se trata de montar un negocio debido a que de ella dependerá el éxito que tenga dicho negocio o empresa.

Es importante que se tenga en cuenta que con el pasar de los años es mucha la competencia que se nos presenta por lo que siempre debemos estar informados de cómo realizarla de manera correcta. La gestión administrativa es un proceso que consiste básicamente en organizar, coordinar y controlar además de que es considerada un arte en el mundo de las finanzas.

En la actualidad los procesos administrativos cobran auge en las cooperativas y sobre todo en las de servicios funerarios, en este contexto las investigadoras presentan un plan estratégico para mejorar los procesos administrativos mediante la aplicación de principios contables y financieros.

La implementación de este plan permitirá a la organización fortalecer la gestión, mejorar su eficiencia operativa, alcanzar un mayor nivel de transparencia en sus operaciones. , gestionando los servicios de previsión social como medio necesario para lograr una mejor calidad.

El Capítulo I. Planteamiento del problema, objetivos de la investigación: general y específicos, justificación y línea de investigación. En este capítulo se sustentan la existencia del problema planteado, una descripción del contexto donde se realizó el estudio. Especificación de los objetivos de la investigación, es decir, de aquello que se quiere alcanzar.

El Capítulo II está estructurado por los antecedentes, bases teóricas, legales, y operacionalización de la variable, en este capítulo esta todo el sustento teórico que apoya el trabajo de aplicación.

El Capítulo III está conformado por aspectos tales como: tipo de investigación, diseño de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas de análisis de datos, confiabilidad y validez de los

instrumentos. Aquí se plantearon los fundamentos metodológicos de la investigación y del método empleado.

El Capítulo IV se realizó la descripción e interpretación de la información procedente de la parte empírica de la investigación., se efectuó una síntesis de datos que muestran generalizaciones, sustentado en explicaciones sucintas, estadísticas, arquetipos de casos representativos, matrices y referencias respaldadas por tablas y figuras.

El Capítulo V: Se plantea la propuesta a implementar, donde se detalla el título, la presentación, objetivos, fundamentación, desarrollo de la propuesta.

Finalmente las conclusiones, recomendaciones de la investigación, referencias Bibliográficas y anexos.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

El sistema financiero es considerado como uno de los factores más importantes dentro de la economía, el mismo permite canalizar el ahorro hacia la inversión, por este motivo el sistema financiero de un país juega un papel trascendental en la vida económica y productiva del mismo, ya que se ha convertido en el pilar fundamental para la generación de riqueza, razón por la cual los entes económicos se han apoyado en las diversas instituciones financieras para la obtención de capital de trabajo, expansión productiva e infraestructura.

Dentro del sistema financiero se tienen varias instituciones financieras como bancos, mutualistas, y cooperativas de ahorro y crédito, estas últimas aparecieron en el mundo hace más de siglo y medio dando sus inicios en Europa, pero se dice que la cooperación ha existido siempre ya que sin cooperación no hubiese sido posible la sobrevivencia humana, desde entonces el sistema cooperativo se ha ido convirtiendo en instituciones fuertes y solidas en el mercado financiero porque su finalidad es planificar y realizar actividades de trabajo en beneficio social o colectivo.

El sistema Cooperativo ha jugado un papel muy importante dentro del mercado financiero y han sido un ejemplo de superación dado que ha sabido sobreponerse a los obstáculos que se les han presentado, tal es el caso de la crisis que se vivió en el país a finales de la década de los noventa, un momento en el cual la gente perdió la confianza en las instituciones bancarias. Transcurrido el tiempo, las cooperativas aprovechan y ofrecen sus mejores servicios, ganándose poco a poco la confianza de la gente, logrando obtener un crecimiento significativo, llegando a todos los sectores de la economía. Uno de los factores que ha permitido el éxito de las cooperativas en la economía ha sido su enfoque en las finanzas sociales, ya que esto posibilita crear nuevas formas de organización tomando en cuenta a los sectores

populares, ya que ellos son fuente de iniciativas y emprendimientos que van en beneficio de cada una de las comunidades y sectores.

Las finanzas sociales buscan satisfacer las necesidades comunes de la población siendo su compromiso primordial la prestación de servicios a los miembros de la comunidad, es así que la economía solidaria reconoce no solo la propiedad individual, sino también formas de propiedad colectiva, los valores en los que se fundamenta la organización son el trabajo asociativo, igualdad, búsqueda de equidad, cooperación y el respeto entre sus miembros, valores que reflejan a un sistema cooperativo comprometido con toda la sociedad sin distinción de nadie. Entonces las finanzas populares se constituyen en un agente que aporta al desarrollo social, económico.

En actualidad las cooperativas han sido una alternativa, formada por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidades de lucro, tienen por objeto planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo a través de una empresa manejada en común y formado con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros. La cooperativa es una sociedad legalmente constituida, en donde sus socios, deciden libre, voluntaria y equitativamente, aportar con capitales que le permitan prestar un servicio a la colectividad y a ellos mismos.

De acuerdo al Art. 63 de la ley de cooperativas establece que las cooperativas, según la actividad que vayan a desarrollar, pertenecerán a uno solo de los siguientes grupos: producción, consumo, ahorro y crédito o servicios. Asimismo las Cooperativas son asociaciones que tienen por objeto mejorar las condiciones de vida de sus socios de acuerdo con el principio de la ayuda mutua; éstas se caracterizan por promover acuerdo libre e igualitario de personas que deciden constituir y mantener una empresa asociativa de Derecho cooperativo cuyos fines de interés social y beneficios colectivos, sin privilegio para ninguno de sus miembros (Art. 6º Ley Especial de las asociaciones cooperativas).

Baute, J. (2009), en el artículo sobre Cooperativas Fracasas por Falta de Asesoría entre sus Asociados efectúa un análisis de las cooperativas en Venezuela donde expone:

Las deficiencias en la formación de los asociados es el principal problema que enfrentan las cooperativas en Venezuela y que genera el fracaso de muchas de estas iniciativas productivas. La conclusión se desprende de una investigación realizada por la Fundación Centro Gumilla en cuatro estados del país, en la cual se estudiaron más de 300 casos de asociaciones que desempeñan sus actividades en diferentes ámbitos de la economía. Los resultados señalan la necesidad de los asociados de tener conocimientos tanto de las actividades que desarrollan (destrezas productivas), como de los procedimientos administrativos y financieros. Además, se requiere interiorizar los principios del cooperativismo. (p.1)

El nuevo cooperativismo que se está impulsando en Venezuela no tiene nada que ver con la esencia real del cooperativismo. El cooperativismo ha sido presentado como un elemento estratégico del gobierno venezolano para incorporar sectores importantes de la población al desarrollo económico. Por otra parte, los representantes del Gobierno divulgaron la información que formar una cooperativa es muy fácil, si se unían cinco personas y firmaban el documento constitutivo, ya podían funcionar, lo difícil es dar el salto hacia la empresa, constituir la empresa dentro de la cooperativa, porque estas son empresas sin fines de lucro, lo que no quiere decir que sean con fines de pérdidas, como se dice en Venezuela las cooperativas. Tienen que ganar, pero ganar excedente, no ganancia en el sentido capitalista.

Las cooperativas han impulsado el desarrollo socio económico de los sectores urbanos y rurales, pero también existen grupos desatendidos con los servicios de una Cooperativa, por ese motivo la asociación Cooperativa IMULSA 500, por ser una entidad financiera cuyo objeto es prestar servicios funerarios a sus asociados y población en general y gestionar servicio de previsión social y busca llegar a los lugares que no han sido atendidos y así lograr ser un ente productivo para la sociedad.

Para lograr una excelente performance administrativa se necesita realizar un enfoque para el análisis de los procesos administrativos, de la cultura de calidad, aplicar un sistema de trabajo en equipo, evaluando al final los resultados obtenidos y así verificar si se cumplido con lo establecido. Consiguiendo de tal forma la confianza de los socios de la institución y la obtención de una imagen sobresaliente,

para que a través de ella se incorpore al desarrollo socio- económico de los sectores urbanos y rurales del municipio Andres Eloy Blanco

Cabe señalar que los aspectos de las cooperativas a través, de la historia, se fundamentan en la teoría administrativas y principios cooperativos considerando diversos criterios en las etapas del proceso administrativo, hasta llegar a las más reconocidas como es la planeación, organización dirección y control.

A pesar de que la mayoría de las sociedades cooperativas están debidamente establecidas, algunas presentan cierto desconocimiento sobre los beneficios fiscales que ellas poseen ante la administración tributaria, como el no pago de tributos y sacrificios económicos por parte del Estado, esta desinformación puede deberse, entre otras causas, a la falta de capacitación sobre la formalización de la cooperativas, o por descontrol en el manejo administrativo, razón por la cual, incide en disminuir la eficiencia, la eficacia económica y administrativa de las cooperativas.

Hay muchas personas que están constituyendo cooperativas por inquietudes individuales y sociales, eso es válido, pero no tienen el más mínimo conocimiento de lo que es la administración, ni la gerencia de las organizaciones y cuando tienen que hablar del producto o servicio, de mercado, de tecnología para producir, de tiempos de producción, de personas para el proceso productivo, de financiamiento y de lo administrativo o contable, entonces es allí donde se presentan los inconvenientes y fracasan.

En términos generales, la creación de empresas cooperativas ha carecido de una cultura empresarial que involucre los conocimientos de la administración: organización y dirección de los recursos económicos y humanos. La gestación y desarrollo de este tipo de empresas, en circunstancias complejas, requiere de una dirección altamente calificada, para superar los problemas usualmente detectados en este sector.

Por otra parte, el cooperativista también requiere de registros contables actualizados que le ayuden a obtener oportunamente los resultados económicos de la misma, así como cumplir con las normativas establecidas en la Ley Especial de Asociaciones

Cooperativas, que establece reportes periódicos en donde se involucran los estados financieros.

Se ha observado que los asociados no les dan la importancia debida a los registros contables, olvidándose que los informes resultantes del proceso contable, es decir de la contabilidad, permitirá a los asociados conocer sobre el movimiento de los recursos de la cooperativa, propiciando la toma de decisiones oportunas que garanticen su sustentabilidad, por ende, los beneficios sociales y económicos de los asociados que la integran.

En este sentido la Asociación Cooperativa IMULSA 500, tiene como objeto prestar servicios funerarios a sus asociados y a la población en general, gestionando los servicios de previsión social como medio necesario para lograr una mejor calidad de vida, sin embargo estos objetivos no se cumplen el cual se refleja en la planeación deficiente objetivos y metas no especificadas, organización y control inadecuada, no se lleva registros de las operaciones de las ventas o prestación de servicio lo que trae como consecuencia que la asamblea como autoridad suprema de la cooperativa no realice al cierre del ejercicio económico, por tal circunstancia se ve comprometida la estabilidad económica por incumplimientos de metas incertidumbre entre otros, causado principalmente por la ausencia de llevar los registros de los procesos administrativos que garantice la transparencia administrativa como tal.

Según los estatutos de la Cooperativa Imulsa500 establecen que la responsabilidad de la contabilidad recaen sobre el Tesorero, para cumplir con sus funciones este deberá solicitar, cuando sea necesario la asistencia de un contador, a fin de que le indique como realizar el registro de los ingresos, egresos y costos, el llenado de los libros contables y la elaboración de información financiera a ser presentada a los asociados, a la Superintendencia Nacional de Cooperativa (SUNACOO) Con este hecho se observa debilidad, ya que no es el contador público la persona idónea para llevar esta información..

Como toda organización las asociaciones cooperativas requieren del control de sus actividades el registro de sus operaciones diarias, es por ello que dentro de su legislación se establecen los lineamientos contables, que ofrecen a ellas, cualquiera

sea su tipo, una base para la toma de decisiones al mismo tiempo que facilita al órgano oficial supervisor de la cooperativa una información más precisa de las actividades de sus asociados.

Es por ello que se plantea analizar los aspectos administrativos, de IMULSA CA. En cuanto a las debilidades presentadas en su proceso administrativo, por esta razón se busca obtener beneficios importantes para la empresa, debido a que mostrará las perspectivas sobre los pro y los contras en los mismos para la efectividad de su calidad de servicio dentro de la organización, y así poder establecer las decisiones precisas para su corrección, detectando las situaciones desfavorables, que al atender permite que el proceso se desarrolle con mejoras.

Por lo antes expuesto surgen las siguientes interrogantes que darán respuestas a los objetivos planteados:

¿Cuál es la situación actual de los procesos administrativos en la asociación cooperativa IMULSA 500?, ¿Cuáles serían las actividades a desarrollar en el plan estratégico para el mejoramiento del proceso administrativo de la Asociación Cooperativa IMULSA 500, Sanare Estado Lara?, ¿Cómo mejorar el proceso administrativo en la asociación cooperativa IMULSA500? ¿Cómo se evaluaría el Plan Estratégico para el mejoramiento del proceso administrativo en la asociación cooperativa IMULSA500?

OBJETIVO GENERAL

Desarrollar un plan estratégico para el mejoramiento del proceso administrativo, de la Asociación Cooperativa IMULSA 500 Estado Lara.

Objetivos Específicos

- ✓ Diagnosticar la situación actual de los procesos administrativos en, la Asociación Cooperativa IMULSA 500, Sanare Estado Lara
- ✓ Diseñar un plan estratégico para el mejoramiento del proceso administrativo de la Asociación Cooperativa IMULSA, 500, Sanare Estado Lara.
- ✓ Aplicar un plan estratégico para el mejoramiento del proceso administrativo de la Asociación Cooperativa IMULSA, 500, Sanare Estado Lara.
- ✓ Evaluar el plan estratégico para el mejoramiento del proceso administrativo de la Asociación Cooperativa IMULSA, 500, Sanare Estado Lara.

JUSTIFICACION

En la actualidad se destaca la importancia de los procesos administrativos en las cooperativas, debido a la diversidad de los cambios estructurales que se han evidenciado en el país. Desde el punto de vista social, los aportes de este trabajo sirven para dar herramientas de planeación y organización a los socios y demás beneficiario en la prestación de un servicio de calidad. Ayudar y asesorar a la familia del fallecido y suministrar los implementos funerarios como la urna, los candelabros entre otras cosas.

Desde el punto de vista teórico el trabajo se justifica, en vista de que se construirá un marco conceptual sobre el tema, estableciendo un aporte a la Asociación Cooperativa IMULSA 500, Sanare Estado Lara, en el área administrativa, además está orientado a contrastar los conceptos de procesos administrativos y plan estratégico.

Por otro lado, la presente investigación, se justifica a nivel práctico, porque a través de las acciones a implementar permitirá de forma sistemática hacer las cosas, de manera de lograr objetivos institucionales como: planeación, organización, dirección y control.

Por lo anterior, se puede orientar la investigación a nivel social debido a que marcará convivencia entre la asociación y la comunidad que es un factor que es importante para desarrollar el beneficio laboral en la sociedad donde se desarrolla la asociación. Del mismo modo este plan estratégico administrativo se transforma en una ventaja competitiva. Adicionalmente, la investigación tiene el propósito de promover el desarrollo en sus trabajadores y comunidad en general que permiten realizar de forma eficaz las actividades de la asociación. Por ello es importante que exista la integración de los pueblos, del estado, la comunidad y las empresas.

En este mismo orden de ideas, es importante a nivel contable llevar a cabo un plan estratégico que permita tener un diagnóstico, visualizar los escenarios que deben enfrentar y las acciones y prácticas financieras que se deben implementar, con el propósito de encaminar a la empresa hacia su crecimiento y desarrollo, ya que progresivamente las empresas que no son bien administradas terminan sin liquidez y en los peores casos en el olvido. Es por esto por lo que la planeación estratégica es un importante aliado de los administradores y gerentes, en tanto que los prepara en la adquisición de buenas prácticas en momentos de dificultad y los ayuda con el cumplimiento de los objetivos empresariales.

Desde el punto de vista empresarial, se justifica puesto que es una una forma de organización social integrada por socios con intereses comunes, basados en los principios de solidaridad, esfuerzo propio con el propósito de satisfacer necesidades individuales y colectivas, a través de la realización de actividades económicas de servicio. Asimismo, se justifica contablemente porque de acuerdo a los estatutos de la Cooperativa Imulsa 500 se debe registrar y procesar toda la información financiera, como ingresos, gastos, activos, pasivos y patrimonio. Y desde el punto de vista metodológico generara nuevos conocimiento confiable y válido, para nuevos trabajos que servirán de antecedentes a nuevas investigaciones.

A nivel metodológico, la investigación es de gran relevancia al hacer énfasis en la importancia que tiene dicho trabajo de aplicación ya que no solo ayudara a la solución de los diversos problemas de la Asociación Cooperativa IMULSA 500, Sanare Estado Lara, sino que también servirá como base y argumento para fomentar el interés de los procesos administrativos de otras asociaciones y empresas a su vez servirá de soporte para futuras investigaciones relacionadas con el tema. Asimismo se encuentra enmarcada en el Plan General de Investigación de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” (2008/2012) insertado en el área de Ciencias económicas y sociales, líneas de investigación Sistemas Contables, Administrativos y de Información

CAPITULO II

MARCO TEORICO

Dada la importancia que reviste la sustentación bibliográfica y documental en un trabajo de investigación, por eso, Sabino (1996) afirma que:

Ningún hecho o fenómeno de la realidad puede abordarse sin una adecuada conceptualización. El investigador que se plantea un problema, no lo hace en el vacío, como si no tuviese la menor idea del mismo, sino que siempre parte de algunas ideas o informaciones previas. (p. 26).

En efecto, la manera más eficiente de realizar una investigación, es teniendo en cuenta referentes teóricos y conceptuales, por más que éstos no tengan todavía un carácter preciso y sistemático; presentan validez al momento de presentar los hechos y vinculaciones relacionadas con el estudio. Esta temática ha sido abordada anteriormente por diferentes investigadores, en distintos contextos, y de los cuales se mencionan a continuación, los trabajos que se consideran relacionados para la presente investigación.

Antecedentes de la Investigación

Internacionales

Mosquera (2020) realizó una investigación en la empresa Aluminio y Vidrio Zambrano S.A ubicada en el Cantón Guayaquil, Provincia del Guayas, llevando como título: Plan estratégico, para optimizar el proceso contable de la empresa Alumizam S.A.” se planteó como objetivo, Diseñar un plan estratégico, para optimizar el proceso contable de la Empresa Alumizam S.A.” de la ciudad de Guayaquil.

Se manejó el método cualitativo descriptivo Para recoger la información se aplicó la técnica de la encuesta, el instrumento de investigación fue un cuestionario con 19 preguntas estructuradas, permitirá elegir la información, cómo se programará la empresa. En el desarrollo del plan estratégico se elaborará misión visión, objetivos, valores que todos los colaboradores deberán cumplir. Se realizará el análisis FODA,

para establecer nuevas estrategias que permitirán, el buen progreso del negocio frente a sus competidores.

El estudio realizado por Mosquera, constituye un aporte eficaz para la presente investigación, porque en toda actividad contable se debe de utilizar un método que guiará al camino correcto de las actividades diarias, pudiendo de esta forma valorar la eficiencia de los trabajos y tomar correctivos en caso de ser necesarios, alcanzando de esta manera, un plan estratégico que permita optimizar el proceso administrativo la Asociación Cooperativa IMULSA500, Estado Lara.

ABANTO, (2021) en su trabajo que llevo por título: “Procesos administrativos y su influencia en la gestión de la municipalidad provincial de San Pablo, Cajamarca 2019” Planificación estratégica para mejorar los procesos organizacionales de las cooperativas de taxis del año 2020. Tuvo como propósito general Determinar la influencia de los procesos administrativos en la gestión de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca 2019.

En el tipo de investigación se empleó el método analítico - sintético, diseño fue no experimental de corte transversal, se aplicó dos cuestionarios para medir ambas variables como son: procesos administrativos y la gestión municipal, cuyos resultados se presentaron en gráfica. Concluyendo que los procesos administrativos si influye significativamente en la gestión de la Municipalidad Distrital de San Pablo, Cajamarca, 2019.

Esta investigación tiene vinculación con la variable procesos administrativos porque se estudió a cabalidad en la temática planteada, a la vez la metodología aplicada se relaciona como lo es un estudio diseño no experimental enmarcado en un diseño de campo.

Zambrano, J (2021) en su trabajo titulado Plan estratégico 2022 – 2025, para la empresa Open the Box, se planteó el siguiente objetivo, Diseñar un plan estratégico para la empresa Open The Box 2022 - 2025, que permita ser más competitivos en el mercado local (Bogotá) y tener un crecimiento notable.

La metodología es el diseño del plan estratégico, de acuerdo al objetivo la investigación fue cualitativa proyectiva con una población de 22 empleados y se

concluye proponer acciones eficaces basados en el modelo de negocio de Osterwalder con un enfoque en decoración de eventos especiales, estableciendo objetivos medibles y cuantificables, dirigiendo a la empresa a ser competitiva e innovadora.

De los estudios se puede observar a lo anteriormente citado, es de importancia destacar los beneficios de un Plan Estratégico como táctica para el mejoramiento o fortalecimiento del sistema administrativo de una empresa, en este caso en particular permitió que las variables estudiadas normaras sus planes estratégicos.

A NIVEL NACIONAL

Al respecto, Farinha (2018), elaboró un trabajo Titulado: Plan Estratégico gerencial para optimizar la gestión administrativa en Bucanero Park ubicada en Carora municipio Torres del Estado Lara a través de la Reingeniería de Procesos. El objetivo general de este estudio es presentar una propuesta de un plan estratégico para optimizar la gestión administrativa en la empresa Bucanero Park ubicada en Carora Municipio Torres del Estado Lara a través de la Reingeniería de Procesos

La investigación estuvo enmarcada en el paradigma positivista y el enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, transaccional, ubica en el nivel descriptivos elaboró un instrumento conformado por veinte (20) ítems, de preguntas cerradas con respuesta dicotómica: “sí” y “no”, el cual fue validado, se concluye que en la empresa no cuenta con un plan estratégico de gestión, es por ello que se planteó un modelo de gestión administrativa y contable que le permita tener una buena estructura en las funciones que realizan para poder evitar circunstancias que perjudique a la misma, asimismo este tipo de modelo permitirá lograr un crecimiento, manteniendo un adecuado y eficiente rentabilidad y manteniendo una ventaja competitiva frente a sus competencia.

Por otra parte, Villegas y Villegas (2022) en su tesis de investigación de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado realizo su trabajo titulado Estrategias Gerenciales Para El Cumplimiento De Los Procesos Administrativos de la Empresa Don José C.A, Estado Lara. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general Proponer estrategias gerenciales para el cumplimiento de los

procesos administrativos de la empresa Don José C.A, Barquisimeto Edo Lara, para ello se analizan las necesidades existentes dentro del área administrativa, así como su efecto en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

El estudio se enmarcó en una investigación tipo de campo, de nivel descriptivo, diseño no experimental, bajo la modalidad de proyecto factible. Como técnicas de obtención de información se realizó un cuestionario de 16 ítems, de tipo dicotómico. La población seleccionada fue un total de 8 personas que trabajan en la empresa, sin embargo, se determinó una muestra intencional, de cuyo criterio de selección de las 6 personas, fue la relación directa con los procesos contables Para determinar la validez y la confiabilidad del instrumento se aplicó el juicio de tres (3) expertos y el coeficiente KR20, determinando que los datos son confiables, dando un resultado de 0,914. Los resultados fueron analizados a través de la estadística descriptiva, representándose en tablas y su respectivo análisis.

Llegando a la conclusión que al aplicar estrategias gerenciales cónsonas a la efectividad de los procesos administrativos se logra el cumplimiento de los objetivos institucionales y lograr conseguir que se hagan las cosas con eficiencia y eficacia, a través de otras personas y junto con ellas.

El estudio antepuesto acerca de la gestión administrativa de la empresa se logra ver que para mantenerse estable debe lograr controlar muchos factores para garantizar su estabilidad y continuidad, es necesario conocer todos los elementos que requiere para lograr establecer el propósito de su negocio a partir de estos, se desarrollan las acciones para lograr que se cumplan los objetivos planteados.

Cabe destacar que el antecedente citado con anterioridad sirve de fundamento a la presente investigación, por cuanto proporciona información en el cumplimiento de los procesos administrativos donde su modelo se base en tres aspectos de gran importancia, la división del trabajo, la aplicación de un proceso administrativo y la formulación de los criterios técnicos que deben orientar la función administrativa.

Asimismo, Briceño (2019) realizo un trabajo de investigacion titulado: Plan Estratégico para la Organización Administrativa y Operativa de la empresa Manufacturas Cocodrilo's C.A. en San Antonio del Táchira, municipio Bolívar la

presente investigación tuvo como objetivo diseñar un Plan Estratégico para la Organización Administrativa y Operativa de la empresa Manufacturas Cocodrilos C.A. en San Antonio del Táchira, municipio Bolívar, la misma se enfocó en investigación de campo , de tipo descriptiva, tomando como población y muestra censal o censitaria a la totalidad de los individuos de esta empresa que tienen acceso a la información en las áreas administrativa y operativa.

Para la aplicación del Plan Estratégico o Plan Maestro, conformados por siete empleados los dos socios, el Gerente o Administrador, el Contador, el Auxiliar Contable y la Secretaria, a quienes les fue aplicado el instrumento de recolección de información denominado cuestionario estructurado de preguntas cerradas y dicotómicas, con opciones de respuesta Sí o No, compuesto por veinte (19) ítems o preguntas. Los resultados demostraron la necesidad de un Plan Estratégico para la organización administrativa y operativa de la empresa.

Este trabajo tiene relevancia con nuestro trabajo de aplicación ya que aborda variables similares a nuestro trabajo y proporciona información referente al plan estratégico basado en la organización el cual es uno de los objetivos institucionales dentro de la planificación.

Bases Teóricas

Procesos Administrativos

La administración se basa en los procesos administrativos; en efecto con el propósito de alcanzar los objetivos establecidos. Es por ello, que el experto (Chiavenato: 2008: 86), los refiere como: “Un proceso de forma sistemática de hacer las cosas, de manera de lograr objetivos institucionales como: planeación, organización, dirección y control”. Esta fase es esencial para el Plan estratégico para el mejoramiento del proceso administrativo de la Asociación Cooperativa IMULSA500, Estado Lara.

Escuela clásica de la administración - Henry Fayol (1.841 – .1925)

Fayol desarrolló una metodología positiva que se podía ejecutar observando hechos, creando reglas y en su época su modelo de administración fue bastante riguroso, se fundamentaba en el desempeño del gerente en las organizaciones, y su búsqueda lo

direccionó a la planeación, organización, dirección y control lo que llama Fayol “Proceso Administrativo” y sus 14 principios llegan a ser una guía de los administradores o gerentes.

Su modelo se basa en tres aspectos:

1. La división del trabajo
2. La aplicación de un proceso administrativo
3. La formulación de los criterios técnicos que deben orientar la función administrativa.

Henry Fayol menciona que las funciones administrativas son muy importantes en todo tipo de empresas; dentro de las funciones se mencionan a las siguientes:

- ✓ Planear. - Enfocado a visualizar a futuro creando un esquema de acción para alcanzar ese objetivo.
- ✓ Organizar. - Crear, construir, elaborar la estructura de la empresa con la asignación de funciones y recursos.
- ✓ Dirigir. - Encaminar, destinar, ordenar a los colaboradores y todo el personal para que cumplan lo estipulado en la organización; así como también dotar de autoridad y responsabilidad a los cargos.
- ✓ Coordinar. - Disponer, enlazar, conjugar todas las acciones programadas para que se cumplan las interrelaciones.
- ✓ Controlar. - Verificar, evaluar, supervisar todo lo ejecutado y que tenga coherencia con lo planificado. Estos elementos administrativos crean y forman el proceso administrativo, se dan en cualquier ámbito empresarial simple o complejo y la esencia de su operatividad es la misma en todos los casos.

Al respecto, Hurtado (2008) expone que “El proceso administrativo es la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales”.(p.47)

Lo que implica que si los administradores o gerentes de una organización realizan debidamente su trabajo a través de una eficiente y eficaz gestión, es mucho más probable que la organización alcance sus metas; por lo tanto, se

puede decir que el desempeño de los gerentes o administradores se puede medir de acuerdo con el grado en que éstos cumplan con el proceso administrativo.

Planeación

Robbins y De Cenzo (2009) afirman que “planificar abarca la definición de las metas de la organización, el establecimiento de una estrategia general para alcanzar esas metas y el desarrollo de una jerarquía minuciosa de los planes para integrar y coordinar las actividades”. (p.6) p Establecer metas sirve para no perder de vista el trabajo que se hará y para que los miembros de la organización fijen su atención en las cosas más importantes.

La Función Administrativa de Planeación es un esfuerzo que posee un claro objetivo que está bajo la dirección y control de los administradores, por lo general está nutrida del conocimiento y experiencia de los empleados en toda la organización, brinda a éstos un mapa claro y concreto a seguir de sus actividades futuras, el mismo que puede cambiar de acuerdo a imprevistos y situaciones o circunstancias individuales. Robbins expresa el siguiente concepto: “Planificar abarca la definición de las metas de la organización el establecimiento de una estrategia general para alcanzar esas metas y el desarrollo de una jerarquía minuciosa de los planes para integrar y coordinar las actividades” (Robbins, 2009, pág. 7)

“La planeación es el proceso mediante el cual se define los objetivos, se fijan estrategias para alcanzarlos y se formulan programas a fin de integrar y coordinar las actividades a desarrollar por parte de la compañía” (Bernal, 2007, pág. 96) La Planeación tiene como fin detallar objetivos que se quiere alcanzar y tomar decisiones en cuanto a las acciones que se van a llevar a cabo para ello.

En sus actividades se observan:

- ✓ Diagnóstico de la situación actual
- ✓ Previsión del futuro
- ✓ Establecimiento de objetivos
- ✓ Elección de las actividades en las que la empresa participará
- ✓ Selección de estrategias corporativas y de negocios

- ✓ Determinación de los recursos necesarios para conseguir las metas de la empresa
- ✓ Delimitación mediante los planes de acción que se deben seguir.

Como menciona Bateman en su obra históricamente, la planeación se ha descrito como el suministro de valor estratégico y su enfoque ha sido de arriba hacia abajo en el que los ejecutivos, crean planes de negocios y les dicen a los demás que los pongan en práctica. Con la planeación se forma un proceso en el que todas las personas en la empresa usan sus habilidades, los conocimientos de sus clientes, proveedores y otros, en la empresa de manera que se pueden identificar oportunidades de crear, aprovechar, reforzar y sostener ventajas con la competencia.

La asociación cooperativa IMULSA 500 posee un camino trazado desde hace 10 años y existen objetivos diferentes, estratégicos, operativos, generales, específicos, medibles los mismos que permiten e impiden esfuerzos innecesarios; sin embargo, la Planeación es flexible y tiene que tener la capacidad de cambiar, si se dieran situaciones internas o externas que puedan afectar al desenvolvimiento de actividades, tomando en cuenta los tipos de planes como son : planes corporativos que son de nivel institucional, planes tácticos que están relacionados con cada departamento y los planes operativos que involucran a todos los empleados y operarios, los planes de Contingencia que son creados para brindar apoyo en situaciones no previstas.

Organización

La organización es un sistema que permite una utilización equilibrada de los recursos cuyo fin es establecer una relación entre el trabajo y el personal que lo debe ejecutar. Es un proceso en donde se determina qué es lo que debe hacerse para lograr una finalidad establecida o planeada, dividiendo y coordinando las actividades y suministrando los recursos.

En este sentido, Robbins (2005) explica que organizar es disponer el trabajo para conseguir las metas de la organización. Organizar incluye determinar qué tareas hay que hacer, quién las hace, cómo se agrupan, quién rinde cuentas a quién y dónde se toman las decisiones. (p.9)

Así mismo, (Hernández, 2008). Expone que esta fase del proceso administrativo es sumamente importante puesto que consta de objetivos verificables, proporciona una idea clara de los principales deberes o actividades implicadas y le proporciona a la persona encargada de un área específica la autoridad para que ejerza una función determinada y tenga claro qué es lo que puede hacer para cumplir las metas. La organización consiste en: 1) La identificación y clasificación de las actividades requeridas. 2) La agrupación de las actividades necesarias para el cumplimiento de los objetivos. 3) La asignación de cada grupo de actividades a un administrador dotado de la autoridad necesaria para supervisarlos. 4) La estipulación de coordinación horizontal y vertical en la estructura organizacional. Las principales herramientas de Organización son: organigramas, descripciones de puestos y los instructivos especiales o manuales administrativos

En cuanto a la organización administrativa, financiera y económica de las cooperativas, está establecido en el artículo 24 de la ley de asociaciones cooperativas, estableciendo las formas y estructuras organizativas y de coordinación de las cooperativas establecido en el estatuto y deberán ser flexibles y abiertas a los procesos de cambio y adaptadas a los valores culturales y a las necesidades de los asociados, propiciando la participación plena y permanente de los mismos, de manera que las responsabilidades sean compartidas y las acciones se ejecuten colectivamente.

Las cooperativas decidirán su forma organizativa, atendiendo a su propósito económico, social y educativo, propiciando la participación, evaluación y control permanente y el mayor acceso a la información, asimismo las formas de organización serán realizadas en asambleas o reuniones generales de asociados, otras modalidades de reuniones, la organización de las diferentes instancias, las convocatorias, el quórum, la composición y duración de los integrantes de las instancias, se establecerán en el estatuto y los reglamentos internos.

Dirección

La dirección es la función que trata, a través de la influencia interpersonal, de lograr que todos los involucrados en la organización contribuyan al logro de sus objetivos.

Se ejerce a través de tres subsunciones: el liderazgo, la motivación y la comunicación.

Por lo que Finch, Freeman y Gilbert(1996) dicen que la dirección “es el proceso para dirigir e influir en las actividades de los miembros de un grupo o una organización entera, con respecto a una tarea. La dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos.”
(p.13)

Así mismo, Newstrom (2007) menciona que esta función hace que todo fluya en una organización ya que los supervisores infunden vigor en los recursos humanos vitales de su departamento mediante la motivación, comunicación y liderazgo. Todo esto conlleva a deducir que administrar requiere la creación y mantenimiento de un ambiente donde los individuos trabajan en grupos hacia la consecución de objetivos comunes. Dentro de las organizaciones esta función administrativa implica el logro de los resultados esperados y planeados. Sin embargo no en todas las empresas se logra con éxito.

Derechos

Conjunto de leyes y disposiciones que determinan las relaciones sociales desde el punto de vista de las personas y de la propiedad.

- ✓ Igualdad de derechos con respecto a los demás miembros de la organización
- ✓ Tener voz y voto en las reuniones y asambleas de la Cooperativa.
- ✓ Solicitar la convocatoria de la Asamblea General conforme a los estatutos.
- ✓ Estar informado de los resultados de la gestión socio-económica de la Cooperativa.
- ✓ Impugnar conforme a la ley decisiones de la asamblea, Junta Directiva, Junta de Vigilancia, Gerencia o cualquier otro organismo de la Cooperativa.
- ✓ Solicitar ante la junta directiva del organismo rector de cooperativismo la normalización jurídica de la Cooperativa.
- ✓ Los demás que dispongan los estatutos.

Deberes

Es aquello a que está uno obligado (a): Cumplir sus obligaciones sociales y pecuniarias.

- ✓ Hacer uso de los servicios de la Cooperativa.
- ✓ Aceptar y desempeñar los cargos para lo que fuere electo.
- ✓ Acatar y cumplir las resoluciones de la Asamblea General y la Junta Directiva.
- ✓ Asistir a las sesiones de Asamblea General.
- ✓ Los demás que dispongan los estatutos.

Control

El **control** es la función que efectúa la medición de los resultados obtenidos comparándolos con los esperados (planeados) con el fin de buscar la mejora continua.

Alegre, Berné y Galve (2000) sostienen que el control “es la actividad de seguimiento encaminada a corregir las desviaciones que puedan darse respecto a los objetivos. El control se ejerce con referencia a los planes, mediante la comparación regular y sistemática de las previsiones y las consiguientes realizaciones y la valoración de las desviaciones habidas respecto de los objetivos” (p.42). El control, pues, contrasta lo planeado y lo conseguido para desencadenar las acciones correctoras, que mantengan el sistema regulado, es decir, orientado a sus objetivos.

Plan Estratégico

Para desarrollo del presente trabajo de investigación es necesario tomar en cuenta que es un plan estratégico y cuál es el desarrollo y desenvolvimiento del mismo a través del cumplimiento de los procesos administrativos. Es por ello que se toma en cuenta el blog para profundizar el concepto de:

Chiavenato (2006)

Plantea que la Planeación Estratégica es el proceso por el cual se establecen directrices para la definición de planes de acción que

le promoverán ventajas competitivas y sustentabilidad a largo plazo a la organización. (P. 249).

Después de tener claro cuál es el concepto de lo que es un plan estratégico es necesario saber cuál es la importancia y qué relación conlleva al desarrollo de los procesos administrativos y relacionarlos en el ámbito contable a través de un proceso que permite direccionar los objetivos del presente estudio.

Estrategia

Conceptualización de la estrategia De acuerdo con Koontz y Weihrich (2001), la estrategia consiste en la determinación de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa y la adopción de los cursos de acción y la asignación de los recursos necesarios para su cumplimiento. Para Garrido (2006, p.229), la estrategia es un elemento en una estructura de cuatro partes. Primero están los fines a alcanzar; en segundo lugar están los caminos en los que los recursos serán utilizados; en tercer lugar, las tácticas, las formas en que los recursos que han sido empleados han sido realmente usados y por último, en cuarto lugar están los recursos como tales, los medios a nuestra disposición. Para este autor el éxito de una estrategia dependerá de múltiples factores entre otros.

Misión de la empresa

La misión de una empresa representa su compromiso, su propósito de existir. Es lo que define cuál será el papel de una compañía en la sociedad. Dicho propósito debe ser sostenible en el tiempo. Su objetivo es inspirar, tanto a quienes planifican y determinan el rumbo de la empresa, como a los consumidores (que van a depositar en ella su confianza) y a los colaboradores, que dedicarán esfuerzos y tiempo de vida para concretar las metas comerciales. Manzanilla (2023).

Visión

La visión de una empresa tiene que ver con el futuro. Responde a dónde quieres llegar y cuáles son los objetivos permanentes de la organización. Se podría decir que la visión de una compañía es como un faro, una guía que representa el foco

donde se invierten todos los esfuerzos y recursos. Thompson, Strickland y Gamble (2007).

En general, los responsables por la dinámica para crear la misión y la visión de una empresa son sus fundadores; aquellas personas que visionaron un rumbo y saben a dónde quieren llegar. Para redactar la misión y visión de un emprendimiento, es importante pensar en aspectos financieros, sociales, culturales, humanos y ambientales, entre otros.

Metas de la empresa

Las metas de una empresa, son aquellos objetivos que reflejan el camino que la empresa desea tomar para la integración con el entorno. Mientras más explícitos son, más oportunidades tienen de convertirse en los instrumentos que guían y encaminan las acciones de la empresa hacia el éxito continuo Manzanilla (2023).

Cabe destacar que las metas de una empresa pueden ser de distintas naturalezas. Puede que sean metas económicas, meramente estratégicas o sociales, pero incluso, pueden ser medioambientales, comunicacionales y hasta de recursos humanos. Lo importante es tener en cuenta que en la multiplicidad de sus objetivos es donde radica el éxito o no de las mismas. Y, además, entender que cada una de ellas refleja la dinámica y ambición de la empresa como un todo.

Objetivos de la empresa

Son aquellos que promueven la productividad del negocio, valores, metas, misión y visión. Estos valores serán el nexo de unión entre todos los elementos de la organización. “son aquellos fines que la organización busca lograr a través de su existencia y operaciones” Glueck (2020). Por tanto son un resultado medible que una organización pretende lograr y que guía a todos sus miembros para conseguirlo.

Principios cooperativos

Los principios cooperativos nacen con las llamadas reglas áureas de la cooperativa propuesto por los pioneros de Rochadle donde primero se planteó un modelo de sociedad de ayuda mutua que finalmente se convertirían en sindicato pero que al lado de estos nacerían las primeras cooperativas de consumo de ahorro y de crédito

Según el artículo 4 de la ley especial de la asociación cooperativa de la República bolivariana de Venezuela los principios cooperativos son asociación abierta y voluntaria la inscripción en cualquier cooperativa debe ser totalmente libre voluntaria y abierta a todas las personas que así lo deseen y que quieran hacer uso de los servicios que la cooperativa les brinda a la vez que acepten la responsabilidad y obligación que esto implica gestión democrática son las de los asociados

Las cooperativas como asociaciones democráticas que son deben garantizar todos los asociados el derecho a participar igualitariamente en la decisión y responsabilidades de la cooperativa esto implica igualdad de derecho y obligaciones participación económica igualitaria de los asociados autonomía independencia educación entrenamiento e información es un deber de la cooperativa promover los principios de filosofía del cooperativismo entre sus empleados asociados y en la comunidad en general cooperativa cooperación entre la cooperativa con el objeto de cumplir a un mejor su fin y favorecer sus intereses la cooperativa debe ser en la medida de lo que posible que brinde su ayuda compromiso con la comunidad.

Bases Legales

Al respecto Méndez (2002) señala que “Es una descripción detallada de cada uno de los elementos de la teoría que serán directamente utilizados en el desarrollo de la investigación”. De manera que Las bases legales constituyen los instrumentos jurídicos en los cuales se basa la presente investigación a continuación se presenta detalladamente cada una de las leyes que sustentan la presente investigación.

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) en Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.453. Caracas, viernes 24 de marzo de 1999.

Presenta en su artículo 112 lo siguiente:

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, 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 de la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población, la libertad de trabajo, empresa, industria, sin perjuicio de su facultad para dictar medidas para planificar, racionalizar, y regular la economía o impulsar el desarrollo integral del país(p.85).

Este artículo hace referencia a la importancia de establecer una actividad económica dentro de una sociedad, en virtud de los beneficios que le pueda llegar a brindar. Mayormente, La Asociación Cooperativa IMULSA 500 Estado Lara, es una asociación que ofrece prestación de servicios funerarios a los asociados y a la población en general en base a este artículo, el estado tendrá la iniciativa de garantizar la estabilidad de las mismas.

Asimismo en el título VI del Sistema Socioeconómico, Artículo 308 “El Estado protegerá y promoverá la pequeña y mediana industria, las Cooperativas, las cajas de ahorro y así como también las empresas familiares, la microempresa y cualquier otra forma de asociación comunitaria para el trabajo, el ahorro y el consumo, bajo régimen de propiedad colectiva, Con el fin de fortalecer el desarrollo económico del país, sustentándolo en la iniciativa popular. Se asegurará la capacitación y el financiamiento oportuno”.

Según la Ley Especial de Asociaciones Cooperativas (LEAC) “las cooperativas son asociaciones abiertas y flexibles, de hecho y derecho cooperativo, de la economía social y participativa, autónomas, de personas que se unen mediante un proceso y acuerdo voluntario, para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes, para generar bienestar integral, colectivo y personal, por medio de procesos y empresas de propiedad colectiva, gestionadas y controladas democráticamente”.

(Art. 2. LEAC) Del mismo modo se rige por el Código de Comercio Venezolano lo cual establece el sentido de comerciante, no solo de forma estricta, sino por el contrario identifica a los industriales, banqueros, transportistas y empresarios; quienes legalmente deben tener un mínimo de requisitos como son capacidad legal, habitualidad y ejercicio en nombre propio. Gaceta N° 475 Extraordinaria del 21 de diciembre de 1955.

Sistema de Variables

En el desarrollo de la investigación, cuando se identifica la variable, el próximo paso es su operacionalización, es decir, hacerla tangible o por lo menos registrable en la realidad. La variable para D´Ary (1992), corresponde a las características o atributos que admiten diferentes valores, atendiendo a los objetivos e hipótesis formulados, en acciones específicas que permitan su valoración real mediante la aplicación de técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En este caso, se abordara la siguiente definición conceptual y operacional de la variable: Plan estratégico para el mejoramiento de los procesos administrativos. La misma es construcción de la investigadora, debidamente sustentada en las dimensiones e indicadores en las bases teóricas, con los argumentos que se ratificaran al ser aprobada por el juicio de expertos.

Dicha variable tiene una definición conceptual que de acuerdo con Palella y Martins (2010), la definición conceptual de la variable “indica los términos en que el investigador fundamentará su enfoque teórico, con lo cual podrá visualizar sus dimensiones e indicadores del estudio...se limita a explicar el significado de la variable utilizando palabras conocidas” (p.65).

En este contexto, la variable Plan estratégico es definida por Chiavenato (2016) como el proceso por el cual se establecen directrices para la definición de planes de acción que le promoverán ventajas competitivas y sustentabilidad a largo plazo a la organización (p.249). Seguidamente la variable procesos administrativos, se define conceptualmente como aquel proceso que se basa fundamentalmente en los siguientes criterios: Planeación, organización, ejecución y control, con el fin general de que la misma logre el desempeño requerido Perez (2009).

Respecto a la definición operacional de la variable, según Palella y Martins (ob. cit.), “Es el procedimiento mediante el cual se determinan los indicadores que caracterizan o tipifican a las variables de una investigación, con el fin de hacerlas observables y medibles con cierta precisión y facilidad” (p. 66); tal como se desglosa a continuación.

En este caso específico, la definición operacional de la variable Plan estratégico para el mejoramiento de los procesos administrativos, se asume desde las siguientes dimensiones Gestión administrativa. (Indicadores: Planificación, Organización,

Dirección y Control); Estrategia (Indicadores: Misión, Visión, Metas y Objetivos). Principios cooperativos. (Indicadores: ayuda mutua, Afiliación voluntaria y abierta y Educación Cooperativa. Es importante mencionar, que las dimensiones e indicadores señalados, están debidamente sustentados y redactados en las bases teóricas, sin omitir tópico alguno.

Cuadro # 1. Operacionalización de Variables

Objetivos Específicos	Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Ítems
Diagnosticar los procesos administrativos en, la Asociación Cooperativa IMULSA 500 Estado Lara	Procesos administrativos	se basa fundamentalmente en los siguientes criterios: Planeación, organización, ejecución y control, con el fin general de que la misma logre el desempeño requerido Perez (2009)	Gestión administrativa.	Planificación	1,2,3
				Organización	4,5,6
				Dirección	7,8,9
				Control	10,11,12
Diseñar un plan estratégico para el mejoramiento del proceso administrativo la Asociación Cooperativa IMULSA 500, Estado Lara. Aplicar un plan estratégico para el mejoramiento del proceso administrativo la Asociación Cooperativa IMULSA 500, Estado Lara	Plan estratégico	Chiavenato (2016) como el proceso por el cual se establecen directrices para la definición de planes de acción que le promoverán ventajas competitivas y sustentabilidad a largo plazo a la organización (p.249).	Estrategias	Misión	13
				Visión	14
				Metas	15
				Objetivos	16
			Principios cooperativos.	ayuda mutua	17
				Afiliación voluntaria y abierta	18
				Educación Cooperativa ,	19

Fuente: Alvarado, Rojas (2024)

CAPITULO III

Marco Metodológico

Enfoque de la Investigación

El presente trabajo se consideró un estudio cuantitativo, ya que es una metodología de investigación que busca cuantificar los datos o información y, por lo regular, aplica una forma de análisis estadístico. Según Fernández y Baptista, (2006): la investigación cuantitativa: “Trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetividad de los resultados, a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede” (p 80).

Paradigma de la Investigación

Ricoy (2006) indica que el “paradigma positivista se califica de cuantitativo, empírico-analítico, racionalista, sistemático gerencial y científico tecnológico”. Por tanto, el paradigma positivista sustentará a la investigación que tenga como objetivo comprobar una hipótesis por medios estadísticos o determinar los parámetros de una determinada variable mediante la expresión numérica. (p. 14).

Tipo de Investigación

De igual forma, es relevante acotar que el tipo de la investigación es de campo, la cual (Palella y Martins: 2010), refieren como: “Consiste en la recolección de datos Tomando en cuenta lo anterior, este trabajo se apoya en una investigación de campo, motivado a que la recolección de datos e información directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables”; de allí pues, los datos se recogieron en la cooperativa Imulsa500.

Diseño de la Investigación

Es importante destacar que se utilizó el Diseño no experimental el cual (Palella y Martins (2010), exponen que “No se construye una situación específica, sino que se observan las que existen. Las variables independientes ya han ocurrido y no pueden ser manipuladas, lo que impide influir sobre ellas para modificarlas”. En

efecto, no se aplicó ningún experimento; sino que se diseñara un plan estratégico para el mejoramiento del proceso administrativo de la Asociación Cooperativa IMULSA, Estado Lara.

Nivel de la Investigación

El nivel de investigación se refiere al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno o un evento de estudio. Esta investigación está enmarcada en el nivel descriptivo, definido por Arias (2006), “como aquella que consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento” (p. 74). En este caso, es descriptivo porque se asumen, ciertas características comunes del objeto de estudio para abordarlo y describirlo con el fin de dar soluciones satisfactorias que ofrezcan a toda la población en estudio el mayor beneficio posible, en otras palabras, se describe los procesos administrativos de la Asociación Cooperativa IMULSA 500 Estado Lara.

Población

La población según Hernández, Fernández y Baptista (Ob. Cit) se refiere “a los sujetos u objetos de estudio que concuerdan en sus características con una serie de especificaciones”. (p.270). En este sentido, la población de estudio estará constituida por diez (10) personas que son la Junta Directiva de la asociación cooperativa Imulsa 500. Los mismos, según el organigrama poseen los siguientes cargos.

Cuadro No. 2. Población de la Empresa caso de estudio

Cargo	Cantidad de Personas
Presidente	1
Secretario	1
Tesorero	1
Comisión de contraloría	3
Comisión de educación	3
Vocal	1
Total	10

Fuente: Alvarado, Rojas (2024)

Muestra

Es importante resaltar que esta muestra fue seleccionada por la autora como muestra censal, tal como lo refiere (Palella y Martins: 2010: 83) abarcar la totalidad de la población, lo que significa, hacer un censo o estudio de tipo censal, o seleccionar un número determinado de unidades de la población”; es decir, determinar una muestra. En este sentido fue muestreo censal intencional debido a que la población total de trabajadores a seleccionar es poca, o la muestra muy pequeña).

Técnicas e Instrumentos para la Recolección de la Información

De acuerdo con (Arias: 2006: 74), “la técnica de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información”. En esta investigación se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta; definida por (Palella y Martins: 2010: 134) como “una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador”.

Es importante recalcar, que esta técnica se hizo efectiva a través de la aplicación de una encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato contentivo de una serie de preguntas”. En este sentido, el cuestionario se construyó según los criterios de validez y confiabilidad en concordancia con las dimensiones e indicadores de las variables a estudiar; alternativas de respuesta dicotómica si, no

Validez y confiabilidad

Balestrini (1997), “toda investigación en la medida que sea posible debe permitir ser sometida a ciertos correctivos a fin de refinarlos y validarlos (p. 147).” Por tal razón, el instrumento fue llevado a un proceso de validación con tres expertos, Según Hernández & otros (2006) “la validez representa la posibilidad de que un método de investigación sea capaz de responder a las interrogantes formuladas” (p. 134)

Los expertos en cuestión fueron consultados mediante la aplicación de un formato denominado Matriz de Validación Juicio de Experto, para obtener las opiniones profesionales, en este caso dos expertos en el Área Contable y un experto en

metodología de la investigación, tomando en cuenta: coherencia, pertinencia, y claridad de los ítems. Una vez realizada esta labor por parte de los expertos, procedieron a realizar el Acta de Validación que firmaron los profesionales que intervinieron en el proceso.

Confiabilidad

Hurtado de Barrera (2008), define la confiabilidad como el grado en que la aplicación repetida del instrumento a las mismas unidades de estudio en idénticas condiciones, produce iguales resultados, dando por hecho que el evento medido no ha cambiado.

En este sentido, la confiabilidad del instrumento es el grado en el que permite recolectar datos y obtener resultados coherentes en la investigación. A los efectos de este estudio, la confiabilidad del instrumento se determinó a través del coeficiente de Kuder – Richardson consistencia interna y arrojó un resultado de 0,86 siendo está muy confiable

Técnicas de Análisis e Interpretación de Resultados

Una vez que se finalice el proceso de recolección de datos se aplicarán ciertas técnicas que permitirán procesar la información obtenida. Por lo tanto, se describirán las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan, es decir las técnicas de análisis de datos, las cuales son herramientas útiles para organizar, describir y analizar datos recogidos con los instrumentos de investigación. En este punto se describen las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan: clasificación, registro, tabulación y codificación si fuere el caso.

De acuerdo con Arias (ob cit), las técnicas de procesamiento y análisis de datos, contienen “las distintas operaciones a lo que serán sometidos los datos que se obtengan: clasificación, registro, tabulación y coordinación si fuere el caso”. (P.53)

Existen diversas formas de expresar los resultados obtenidos en la recolección de datos, Rodríguez (Ob. Cit) señala que “pueden emplearse tablas, cuadros, gráficos, histogramas de frecuencia de distribución de resultados” (p.215). Así que la

tabulación de los mismos implica el ordenamiento de la información que al ser procesada y cuantificada por ítems y agrupada por variables.

En la presente investigación se realizó un análisis cuantitativo de los resultados que se obtuvo a través de la aplicación del instrumento a los sujetos del estudio, se hizo un análisis descriptivo y luego llevado a cuadros de frecuencia.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En el presente capítulo se presenta el análisis e interpretación de los resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas e instrumentos, a la muestra seleccionada, a tal fin el instrumento escogido fue el cuestionario, según Tamayo y Tamayo (2008: 124), señala que “el cuestionario contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite, además, aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio”.

En este estudio “plan estratégico para el mejoramiento del proceso administrativo la Asociación Cooperativa Imulsa500, Estado Lara.”. El instrumento está conformado por diecinueve ítems con alternativas de respuesta dicotómicas (SI-NO). Este fue aplicado a la muestra conformada por 10 socios de la de la Asociación, los cuales fueron agrupados, tabulados en tablas de frecuencia, graficados en diagramas de barra, analizados e interpretados.

4.1 Presentación de los resultados generales en cuadros de frecuencia-porcentaje.

Variable: Procesos Administrativos

Dimensión: Gestión Administrativa

Indicador: Planificación (Planes por objetivos)

Cuadro #3 Análisis de la Dimensión Gestión Administrativa

Items	Indicador	Opciones de Respuesta			
		Si	%	No	%
1	Planes por objetivos	01	10	9	90

Alvarado, Rojas (2024)

Gráfica # 1. Análisis de la Dimensión Gestión Administrativa. Indicador: Planificación (Planes por objetivos)



Interpretación:

Como se puede evidenciar en el grafico 1, se les pregunto a la muestra seleccionada ¿La Asociación Cooperativa Imulsa 500 elabora planes de acuerdo a los objetivos propios de la organización?, el 90% señalo que **Si** mientras que un 10 % dijo que la asociacion **No** elabora planes de acuerdo a los objetivos propios de la organización, por lo tanto es necesario seguir elaborando planes propios de la organización e incluir a todo el personal. Cabe destacar que la planeación es el proceso mediante el cual se definen los objetivos, se fijan estrategias para alcanzarlos y se formulan programas a fin de integrar y coordinar las actividades a desarrollar por parte de la compañía” (Bernal, 2007, pág. 96)

Variable: Procesos Administrativos

Dimensión: Gestión Administrativa

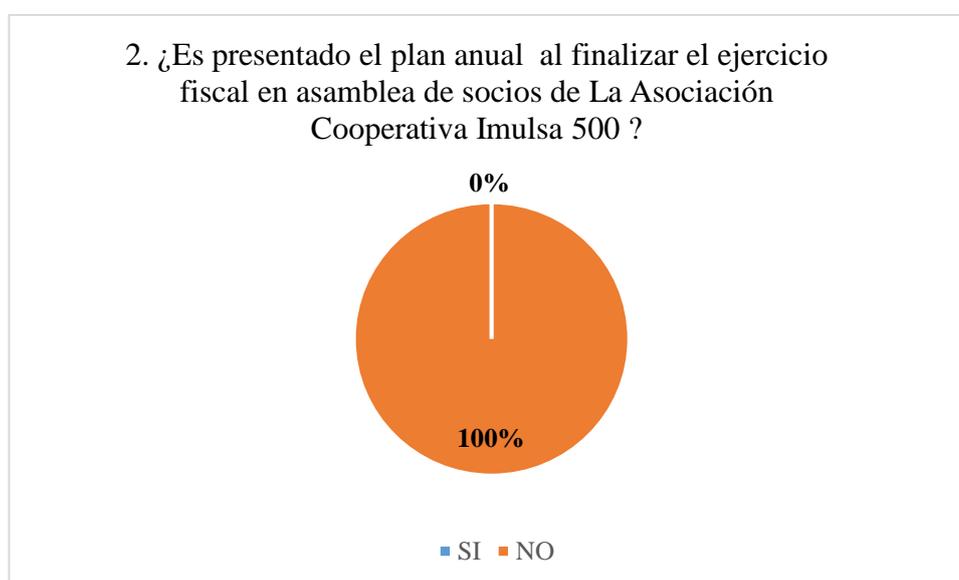
Indicador: Planificación (Plan Anual)

Cuadro #4 Análisis de la Dimensión Gestión Administrativa

Items	Indicador	Opciones de Respuesta			
		Si	%	No	%
2	Plan Anual.	00	00	10	10

Alvarado, Rojas (2024)

Gráfica # 2. Análisis de la Dimensión Gestión Administrativa. Indicador: Planificación (Plan Anual)



Interpretación:

Seguidamente en el ítems 2 se les pregunto a los encuestados ¿Es presentado el plan anual al finalizar el ejercicio fiscal en asamblea de socios de La Asociación Cooperativa Imulsa 500 ? el 100% de ellos respondió que **No** lo cual representa una debilidad para esta asociación. El plan anual sirve para concretar las metas que una organización debe o quiere conseguir en el lapso de un año. Con él, la empresa y sus miembros sabrán cómo actuar cuando se emprenda un nuevo proyecto o surjan problemas Robbins y De Cenzo (2009).

Variable: Procesos Administrativos

Dimensión: Gestión Administrativa

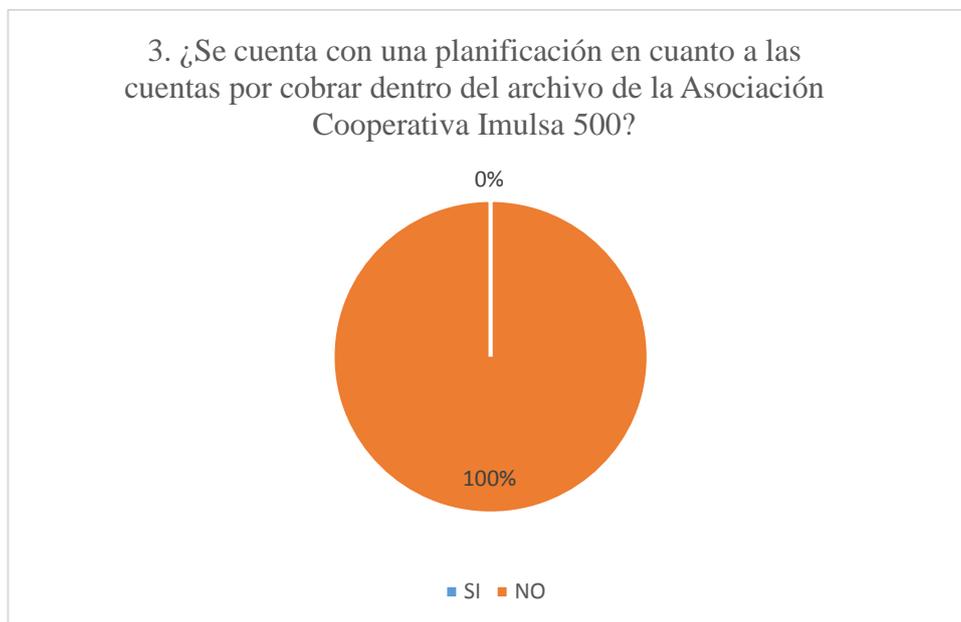
Indicador: Planificación (Cuentas por cobrar)

Cuadro #5 Análisis de la Dimensión Gestión Administrativa

Items	Indicador	Opciones de Respuesta			
		Si	%	No	%
3	Cuentas por cobrar	00	00	10	100

Alvarado, Rojas (2024)

Gráfica # 3. Análisis de la Dimensión Gestión Administrativa. Indicador: Planificación (Cuentas por cobrar)



Interpretación:

En el ítem 3 el cual hace referencia si ¿Se cuenta con una planificación en cuanto a las cuentas por cobrar dentro del archivo de la Asociación Cooperativa Imulsa 500?, respondiendo los encuestados en un 100% que la asociación IMULSA 500 no presenta una planificación de las cuentas por cobrar. Toda empresa debe tener en sus archivos organizado las cuentas por cobrar esto les permitirá ver en que estatus se encuentran los asociados si están solventes en sus pagos y ver qué tiempo de mora presentan.

Variable: Procesos Administrativos

Dimensión: Gestión Administrativa

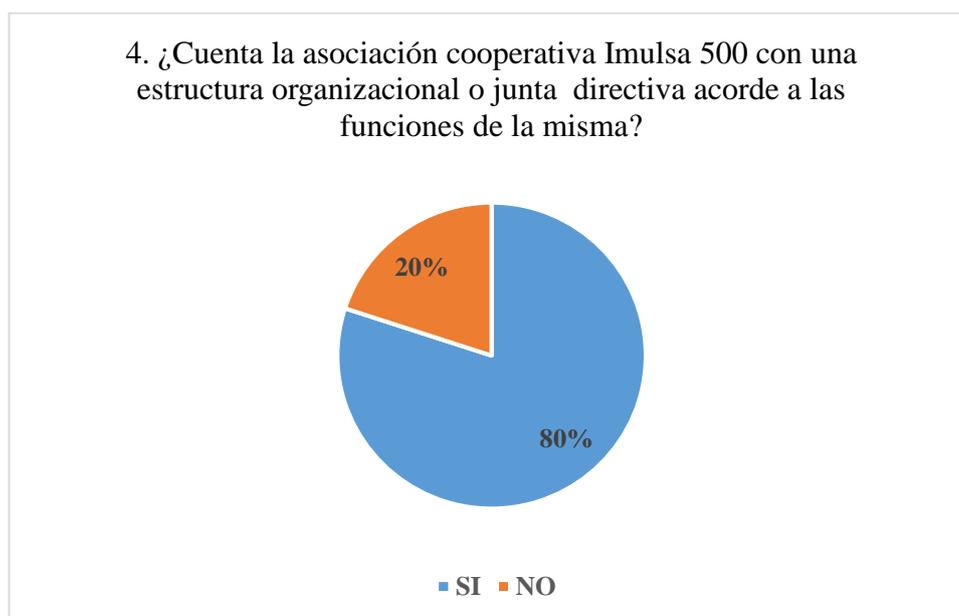
Indicador: Organización (Estructura organizacional)

Cuadro #6 Análisis de la Dimensión Gestión Administrativa

Items	Indicador	Opciones de Respuesta			
		Si	%	No	%
4	Estructura organizacional	08	80	02	20

Alvarado, Rojas (2024)

Gráfica # 4. Análisis de la Dimensión Gestión Administrativa. Indicador: Organización (Estructura organizacional)



Interpretación:

En este mismo orden de ideas en el ítem 4 el cual señala si ¿Cuenta la asociación cooperativa Imulsa 500 con una estructura organizacional o junta directiva acorde a las funciones de la misma? El 80 % de la muestra indica que **Si** y el otro 20 % dice que no existe estructura organizacional o junta directiva acorde a las funciones. En este sentido, Robbins (2005) explica que organizar es disponer el trabajo para conseguir las metas de la organización. Organizar incluye determinar qué tareas hay

que hacer, quién las hace, cómo se agrupan, quién rinde cuentas a quién y dónde se toman las decisiones. (p.9)

Variable: Procesos Administrativos

Dimensión: Gestión Administrativa

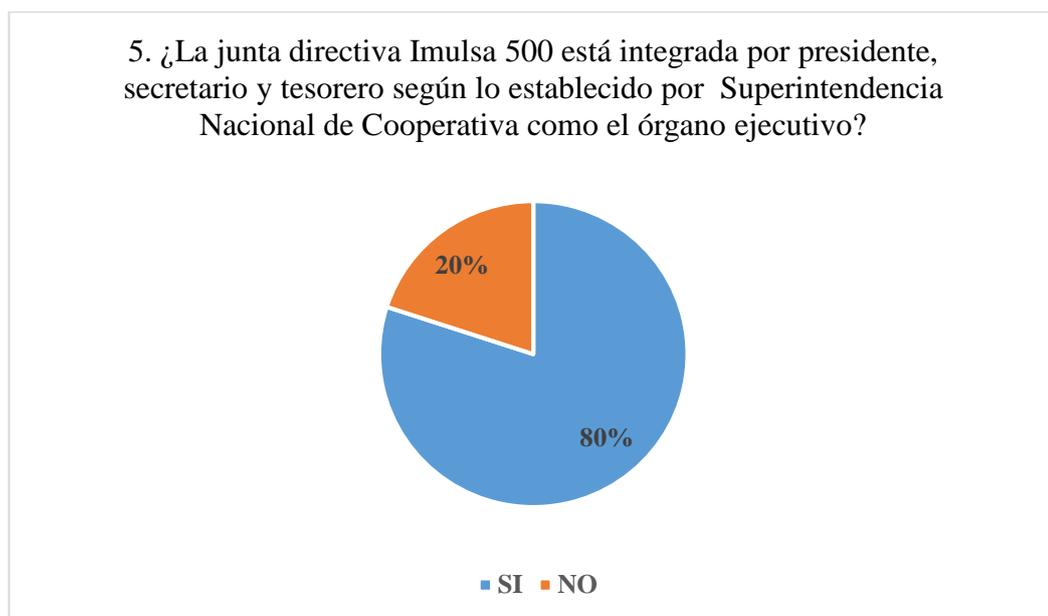
Indicador: Organización (Junta directiva Sunacoop)

Cuadro #7 Análisis de la Dimensión Gestión Administrativa

Items	Indicador	Opciones de Respuesta			
		Si	%	No	%
5	Junta directiva Sunacoop	08	80	02	20

Alvarado, Rojas (2024)

Gráfica # 5. Análisis de la Dimensión Gestión Administrativa. Indicador: Organización (Junta directiva Sunacoop)



Interpretación:

Por otra parte en el ítem 5 se les pregunto a los encuestados si ¿La junta directiva Imulsa 500 está integrada por presidente, secretario y tesorero según lo establecido por Superintendencia Nacional de Cooperativa como el órgano ejecutivo? el 80 % de los encuestados afirman que Si, mientras que el otro 20 % manifiestan que la junta directiva No esta intregada por todos los miembros como lo establece el SUNACOOP.

La ley de asociaciones cooperativas en su artículo 24, establece las formas y estructuras organizativas y de coordinación de las cooperativas establecido en el estatuto y deberán ser flexibles y abiertas a los procesos de cambio y adaptadas a los valores culturales y a las necesidades de los asociados.

Variable: Procesos Administrativos

Dimensión: Gestión Administrativa

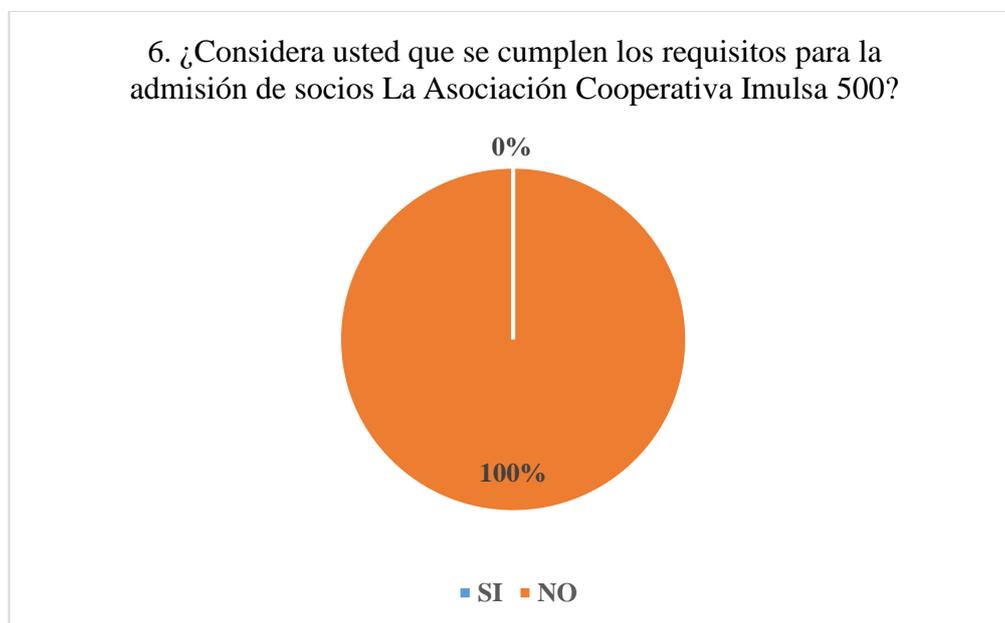
Indicador: Organización (Requisitos de admisión)

Cuadro #8 Análisis de la Dimensión Gestión Administrativa

Items	Indicador	Opciones de Respuesta			
		Si	%	No	%
6	Requisitos de admisión	00	00	10	100

Alvarado, Rojas (2024)

Gráfica # 6. Análisis de la Dimensión Gestión Administrativa. Indicador: Organización (Requisitos de admisión)



Interpretación:

En el ítem 6 se les pregunto a la muestra en estudio ¿Considera usted que se cumplen los requisitos para la admisión de socios La Asociación Cooperativa Imulsa 500? El 100 % señalo que **No** se está cumpliendo con esos requisitos. Por lo que esto representa para la asociación un margen de error grave en vista de que esto es señal desorganización, es importante mantener un archivador que permita visualizar los datos de los afiliados y así poder brindar un servicio de calidad a los beneficiarios.

Variable: Procesos Administrativos

Dimensión: Gestión Administrativa

Indicador: Dirección (Deberes)

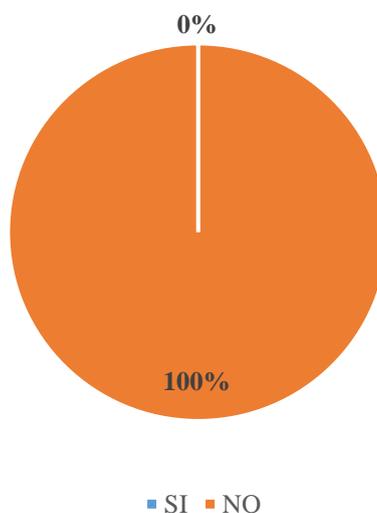
Cuadro #9 Análisis de la Dimensión Gestión Administrativa

Items	Indicador	Opciones de Respuesta			
		Si	%	No	%
7	Deberes	00	00	10	100

Alvarado, Rojas (2024)

Gráfica # 7. Análisis de la Dimensión Gestión Administrativa. Indicador: Dirección (Deberes)

7.¿Considera usted que se cumplen con los deberes de los asociados?



Interpretación:

Siguiendo con el análisis de los resultado el ítems 7 ¿Considera usted que se cumplen con los deberes de los asociados? permitió evidenciar que el 100 % de los encuetados No cumplen con dichos deberes. Por lo tanto los deberes en una cooperativa son obligaciones que los socios deben cumplir para que la comunidad pueda convivir bien. Entre los más resaltantes tenemos cumplir las obligaciones sociales y pecuniarias, Hacer uso de los servicios de la cooperativa, aceptar y desempeñar los cargos para los que fueren electos, acatar y cumplir las resoluciones de la Asamblea General y la Junta Directiva.

Variable: Procesos Administrativos

Dimensión: Gestión Administrativa

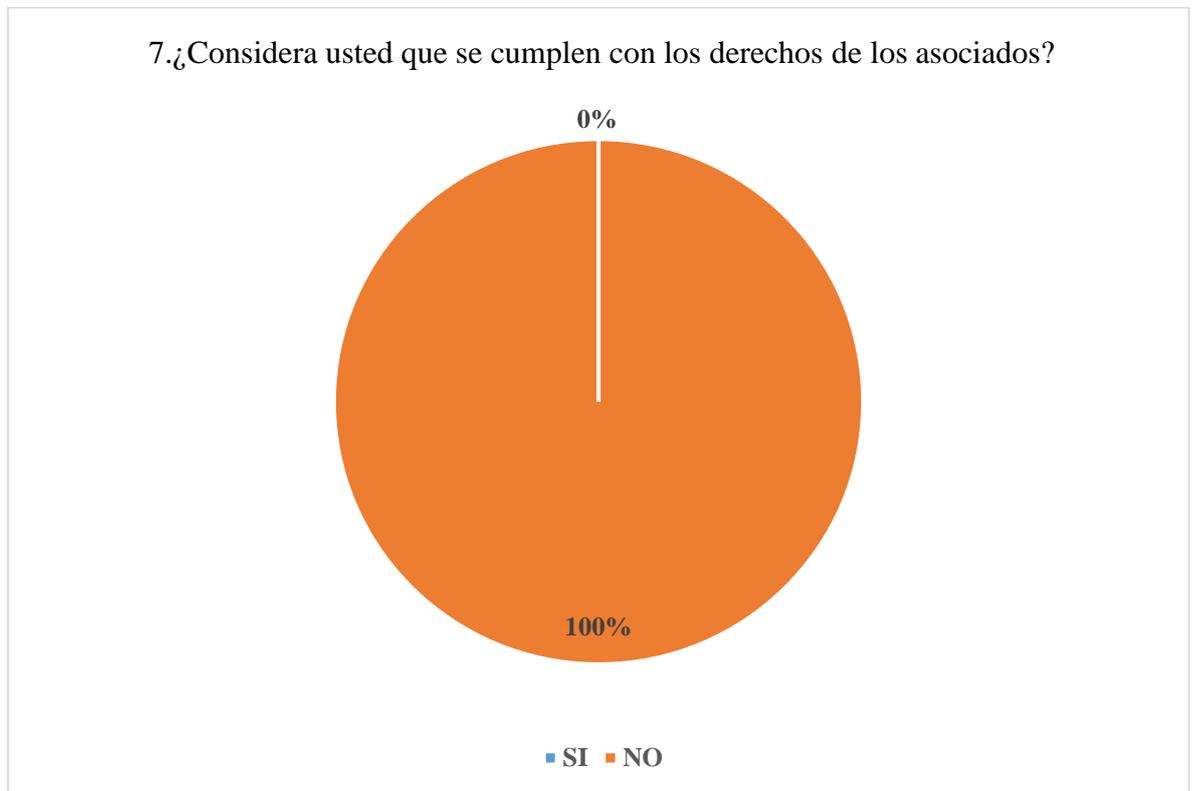
Indicador: Dirección (Derechos)

Cuadro #10 Análisis de la Dimensión Gestión Administrativa

Items	Indicador	Opciones de Respuesta			
		Si	%	No	%
8	Derechos	00	00	10	100

Alvarado, Rojas (2024)

Gráfica # 8. Análisis de la Dimensión Gestión Administrativa. Indicador: Dirección (Derechos)



Interpretación

Asimismo en el ítems 8 se les pregunto a los encuestados. ¿Considera usted que se cumplen con los derechos de los asociados? El 100 % dijo que no se cumplen con los derechos de los asociados. Cabe destacar que los derechos buscan garantizar la participación de los asociados, el acceso a los servicios y el trato igualitario. En tanto que los deberes establecen responsabilidades y obligaciones que buscan el compromiso de los asociados con su organización.

Variable: Procesos Administrativos

Dimensión: Gestión Administrativa

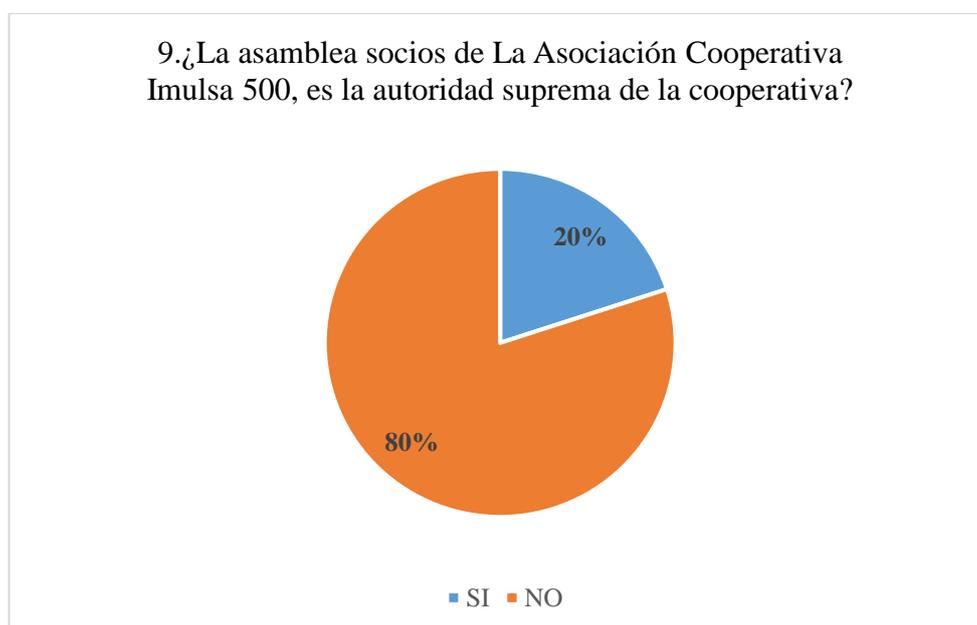
Indicador: Dirección (Autoridad)

Cuadro #11 Análisis de la Dimensión Gestión Administrativa

Items	Indicador	Opciones de Respuesta			
		Si	%	No	%
9	Autoridad	02	20	08	80

Alvarado, Rojas (2024)

Gráfica # 9. Análisis de la Dimensión Gestión Administrativa. Indicador: Dirección (autoridad)



Interpretación

Al preguntar en el ítem 9.¿La asamblea de socios de La Asociación Cooperativa Imulsa 500, es la autoridad suprema de la cooperativa? los encuestados señalan en un 20 % que **Si** mientras que un 80 % manifiesta que **No** es la autoridad suprema de la cooperativa. Es importante que la muestra en estudio sepa que la máxima autoridad de una cooperativa es la Asamblea General, también conocida como Junta General de Socios, que está formada por todos los socios. Las decisiones de la Asamblea General son obligatorias para todos los asociados, siempre que se hayan adoptado de conformidad con las normas legales, reglamentarias o estatutarias.

Variable: Procesos Administrativos

Dimensión: Gestión Administrativa

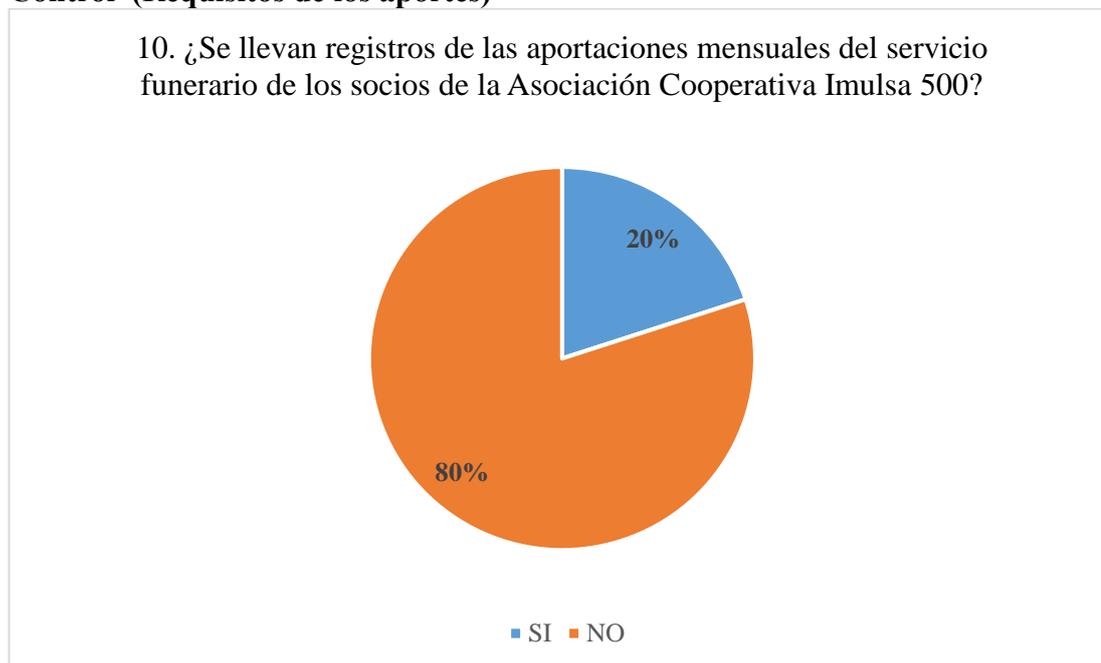
Indicador: Control (Requisitos de los aportes)

Cuadro #12 Análisis de la Dimensión Gestión Administrativa

Items	Indicador	Opciones de Respuesta			
		Si	%	No	%
10	Requisitos de los aportes	02	20	08	80

Alvarado, Rojas (2024)

Gráfica # 10. Análisis de la Dimensión Gestión Administrativa. Indicador: Control (Requisitos de los aportes)



Interpretación

El ítem 10 hace referencia si ¿Se llevan registros de las aportaciones mensuales del servicio funerario de los socios de la Asociación Cooperativa Imulsa 500?el 80 % de los encuestados dicen que **No**, mientras que el otro 20 % asegura que **Si** se realizan los registros de las aportaciones mensuales El autor Zapata (2008) expone que los registros:“Es el acto de registrar las transacciones por vez primera en libros adecuados mediante la forma de asiento contable y conforme vaya ocurriendo.”(Pg. 47).

Variable: Procesos Administrativos

Dimensión: Gestión Administrativa

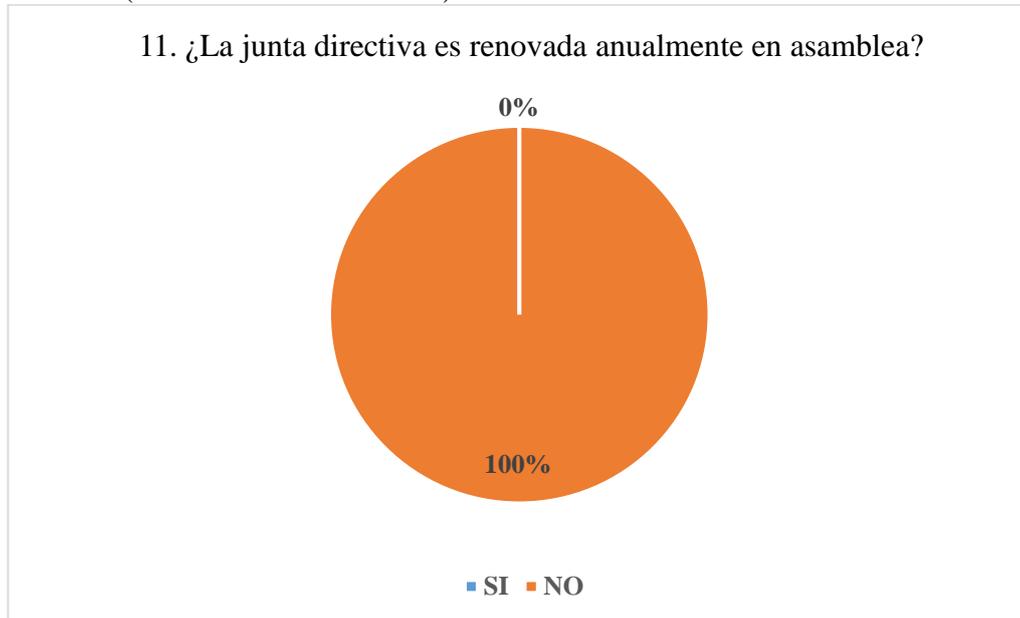
Indicador: Control (Renovación anualmente)

Cuadro #13 Análisis de la Dimensión Gestión Administrativa

Items	Indicador	Opciones de Respuesta			
		Si	%	No	%
11	Renovación anualmente	00	00	10	100

Alvarado, Rojas (2024)

Gráfica # 11. Análisis de la Dimensión Gestión Administrativa. Indicador: : Control (Renovación anualmente)



Interpretación

Asimismo en el ítem 11 se le pregunto a los encuestados ¿La junta directiva es renovada anualmente en asamblea? El 100% señalo que No en vista de que existen diversos factores lo que hace les dificulta reunirse. Esto genera que en la asociación no tengan un control de asambleas y así pueda renovarse anual. Alegre, Berné y Galve (2000) sostienen que el control “es la actividad de seguimiento encaminada a corregir las desviaciones que puedan darse respecto a los objetivos. El control se ejerce con referencia a los planes, mediante la comparación regular y sistemática de las previsiones y las consiguientes realizaciones y la valoración de las desviaciones habidas respecto de los objetivos” (p.42).

Variable: Procesos Administrativos

Dimensión: Gestión Administrativa

Indicador: Control (Ejercicio Económico)

Cuadro #14 Análisis de la Dimensión Gestión Administrativa

Items	Indicador	Opciones de Respuesta			
		Si	%	No	%
12	Ejercicio Económico	02	20	08	80

Alvarado, Rojas (2024)

Gráfica # 12. Análisis de la Dimensión Gestión Administrativa. Indicador: Control (Ejercicio Económico)



Interpretación

El ítem 12 hace énfasis en ¿El ejercicio económico de la cooperativa se corresponde con el ejercicio fiscal? el 20% señala que Si, mientras que un 80 % dice que No corresponde

Variable: Plan Estratégico

Dimensión: Estrategias

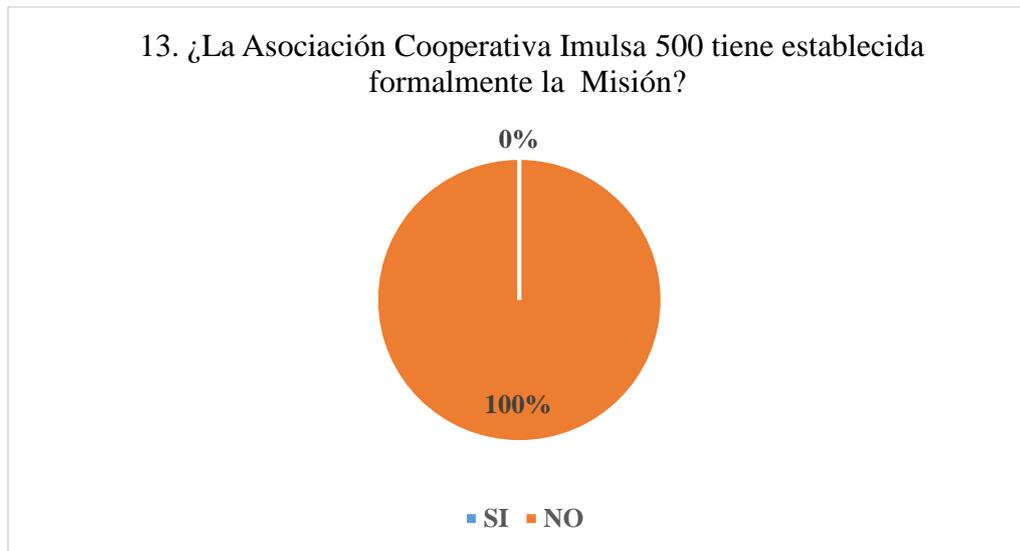
Indicador: Misión

Cuadro #15 Análisis de la Dimensión Estrategias

Items	Indicador	Opciones de Respuesta			
		Si	%	No	%
13	Misión	00	00	10	100

Alvarado, Rojas (2024)

Gráfica # 13. Análisis de la Dimensión Estrategias. Indicador: Misión



Interpretación

En cuanto al ítem 13 se pregunta a los encuestados ¿La Asociación Cooperativa Imulsa 500 tiene establecida formalmente la Misión? el 100% de ello señalo que la asociación no tiene formalmente establecida cual es la misión, por ende es de gran importancia que fijen cual será la misión que esta ofrece, esto permitirá darle un mejor enfoque a su negocio. Cabe destacar que la misión de una empresa representa su compromiso, su propósito de existir. Es lo que define cuál será el papel de una compañía en la sociedad. Manzanilla (2023).

Dicho propósito debe ser sostenible en el tiempo. Su objetivo es inspirar, tanto a quienes planifican y determinan el rumbo de la empresa, como a los consumidores (que van a depositar en ella su confianza) y a los colaboradores, que dedicarán esfuerzos y tiempo de vida para concretar las metas comerciales.

Variable: Plan Estratégico

Dimensión: Estrategias

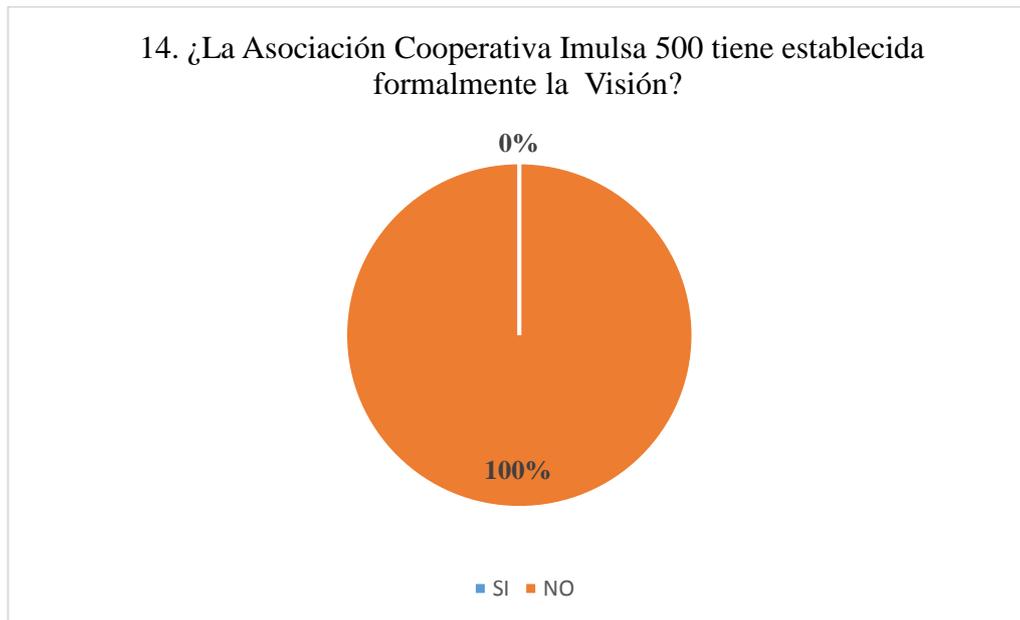
Indicador: Visión

Cuadro #16 Análisis de la Dimensión Estrategias

Items	Indicador	Opciones de Respuesta			
		Si	%	No	%
14	Visión	00	00	10	100

Alvarado, Rojas (2024)

Gráfica # 14. Análisis de la Dimensión Estrategias. Indicador: Visión



Interpretación

Con respecto al ítem 14 ¿La Asociación Cooperativa Imulsa 500 tiene establecida formalmente la Visión? La muestra en estudio respondió en un 100 % que esta asociación no tiene establecida la visión, es necesario que la asociación cooperativa hacia dónde van a encaminar su negocio, en vista de que ellos son los responsables por la dinámica de crear la misión y la visión de una empresa, ya que ellos son sus fundadores; aquellas personas que visionaron un rumbo y saben a dónde quieren llegar. Para redactar la misión y visión de un emprendimiento, es importante pensar en aspectos financieros, sociales, culturales, humanos y ambientales, entre otros. La visión de una empresa tiene que ver con el futuro. Responde a dónde quieres llegar y cuáles son los objetivos permanentes de la organización. Se podría decir que la visión de una compañía es como un faro, una guía que representa el foco donde se invierten todos los esfuerzos y recursos. Thompson, Strickland y Gamble (2007).

Variable: Plan Estratégico

Dimensión: Estrategias

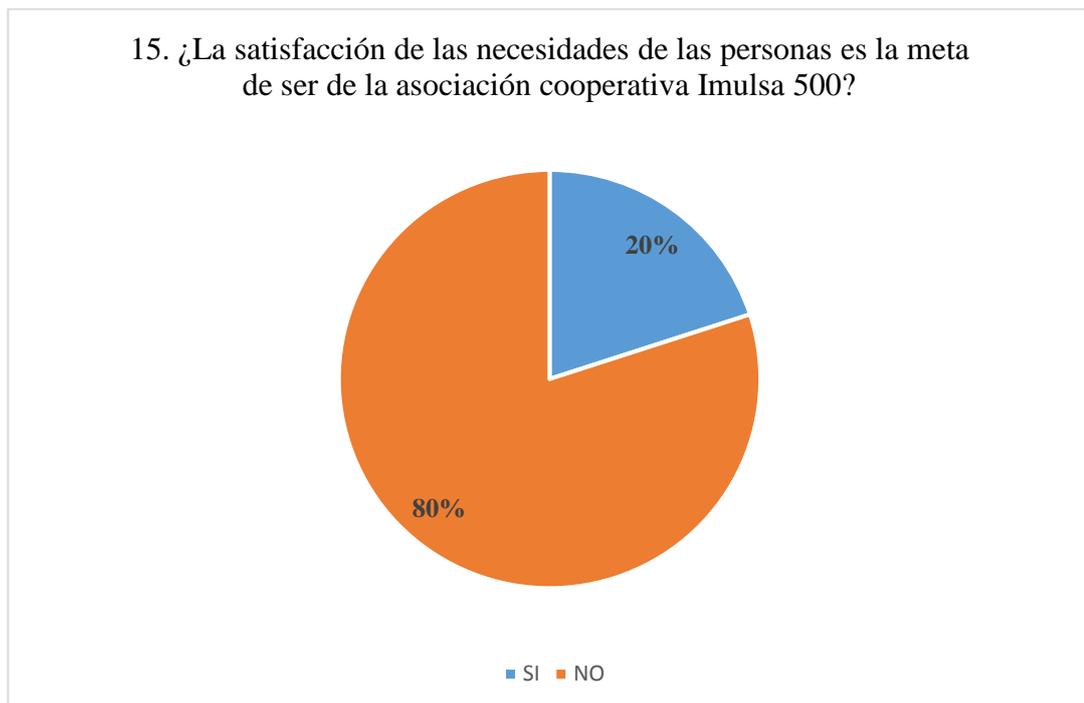
Indicador: Metas

Cuadro #17 Análisis de la Dimensión Estrategias

Items	Indicador	Opciones de Respuesta			
		Si	%	No	%
15	Metas	02	20	08	80

Alvarado, Rojas (2024)

Gráfica # 15. Análisis de la Dimensión Estrategias. Indicador: Metas



Interpretación

En el ítem 15 se le pregunta a los encuestados ¿La satisfacción de las necesidades de las personas es la meta de ser de la asociación cooperativa Imulsa 500? El 80% dijo que No , mientras que un 20% dijo que Si. Las metas de una empresa, son aquellos objetivos que reflejan el camino que la empresa desea tomar para la integración con el entorno. Mientras más explícitos son, más oportunidades tienen de convertirse en los instrumentos que guían y encaminan las acciones de la empresa hacia el éxito continuo Manzanilla (2023).

Cabe destacar que las metas de una empresa pueden ser de distintas naturalezas. Puede que sean metas económicas, meramente estratégicas o sociales, pero incluso, pueden ser medioambientales, comunicacionales y hasta de recursos humanos. Lo importante es tener en cuenta que en la multiplicidad de sus objetivos es donde radica el éxito o no de las mismas. Y, además, entender que cada una de ellas refleja la dinámica y ambición de la empresa como un todo.

Variable: Plan Estratégico

Dimensión: Estrategias

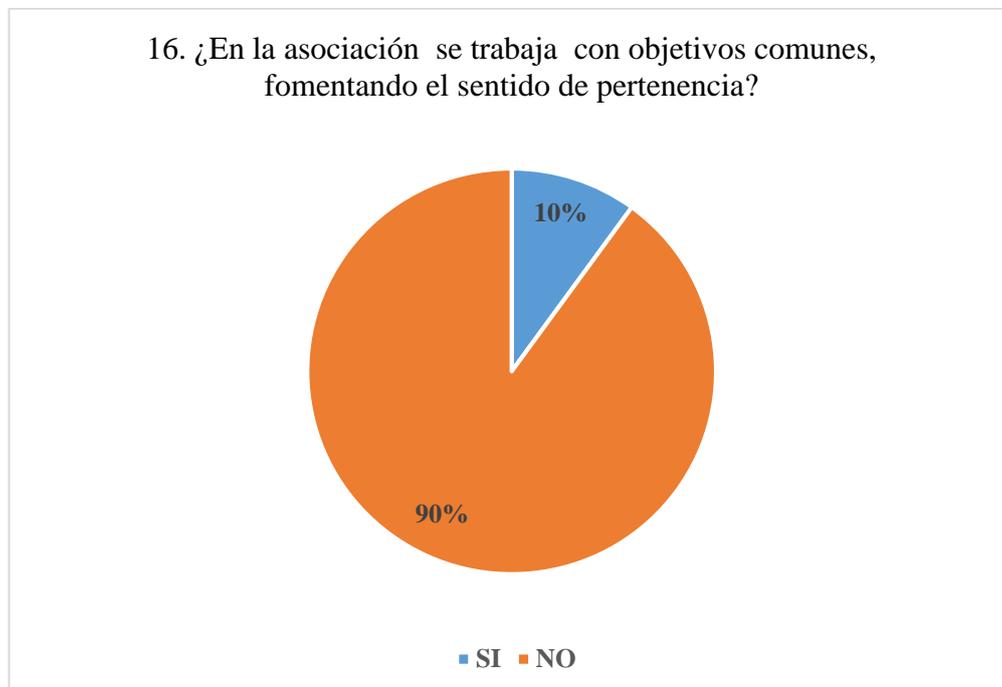
Indicador: Objetivos

Cuadro #18 Análisis de la Dimensión Estrategias

Items	Indicador	Opciones de Respuesta			
		Si	%	No	%
16	Objetivos	01	10	09	90

Alvarado, Rojas (2024)

Gráfica # 16. Análisis de la Dimensión Estrategias. Indicador: Objetivos



Interpretación

Se les pregunto a los encuestados en el ítem 16 ¿En la asociación se trabaja con objetivos comunes, fomentando el sentido de pertenencia? el 10 % de ellos

dicen que Si y el otro 90% dijo que No. Es importante que en todo trabajo empresa u organización cada persona tenga sentido de pertenencia así logran valorar más su trabajo y brindan una atención de calidad. Este sentido de pertenencia está muy ligados con los objetivos de la empresa ya que son aquellos que promueven la productividad del negocio, valores Estos valores serán el nexo de unión entre todos los elementos de la organización. “son aquellos fines que la organización busca lograr a través de su existencia y operaciones” Glueck (2020). Por tanto son un resultado medible que una organización pretende lograr y que guía a todos sus miembros para conseguirlo.

Variable: Plan Estratégico

Dimensión: Principios Cooperativos

Indicador: Ayuda mutua

Cuadro #19 Análisis de la Dimensión Principios Cooperativos

Items	Indicador	Opciones de Respuesta			
		Si	%	No	%
17	Ayuda mutua	01	10	09	90

Alvarado, Rojas (2024)

Gráfica # 17. Análisis de la Dimensión Principios Cooperativos. Indicador: Ayuda mutua



Interpretación

En el ítem 17 hace referencia ¿Los socios se esfuerzan por trabajar en equipo dándole sentido a la ayuda mutua? el 10 % de ellos dicen que Si y el otro 90% dijo que No. Es importante que cada socio trabaje en equipo para que logren un mismo fin donde este de manifiesto la ayuda mutua, la empatía indispensable en este tipo de organización. Las cooperativas como asociaciones democráticas que son deben garantizar todos los asociados el derecho a participar igualitariamente en la decisión y responsabilidades de la cooperativa esto implica igualdad de derecho y obligaciones participación económica igualitaria de los asociados autonomía independencia educación entrenamiento e información es un deber de la cooperativa promover los principios de filosofía del cooperativismo entre sus empleados asociados

Variable: Plan Estratégico

Dimensión: Principios Cooperativos

Indicador: Afiliación voluntaria y abierta

Cuadro #20 Análisis de la Dimensión Principios Cooperativos

Items	Indicador	Opciones de Respuesta			
		Si	%	No	%
18	Afiliación voluntaria y abierta	01	10	09	90

Alvarado, Rojas (2024)

Gráfica # 18. Análisis de la Dimensión Principios Cooperativos. Indicador: Afiliación voluntaria y abierta



Interpretación

En este ítem 18 se les pregunto a los encuestados .¿Presentan la solicitud de afiliación para ser incorporado la Asociación Cooperativa Imulsa 500? el 10 % de ellos dicen que Si y el otro 90% dijo que No. Es importante orientar a esta asociación la importancia de exigir y solicitar las documentaciones de los afiliados así podrán tener un mejor control y verificar con que cantidad de afiliados cuenta la y a quienes brindaran su servicio.

Variable: Plan Estratégico

Dimensión: Principios Cooperativos

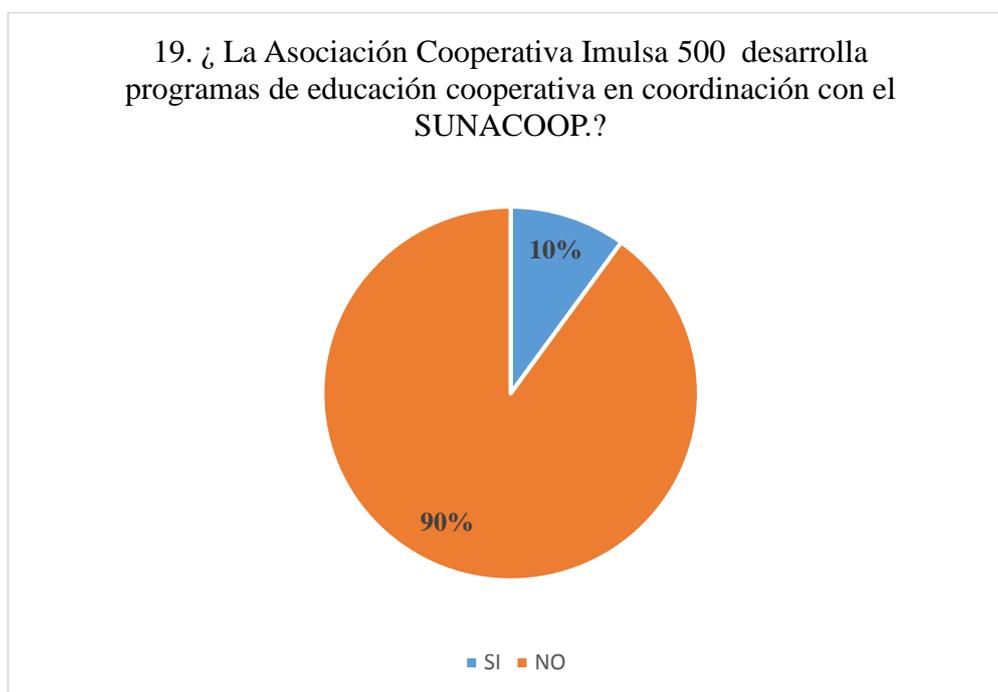
Indicador: Educación Cooperativa

Cuadro #21 Análisis de la Dimensión Principios Cooperativos

Items	Indicador	Opciones de Respuesta			
		Si	%	No	%
19	Educación Cooperativa	01	00	09	90

Alvarado, Rojas (2024)

Gráfica # 19. Análisis de la Dimensión Principios Cooperativos. Indicador: Educación Cooperativa



Interpretación

Finalmente en el ítem 19 se les pregunto a los encuestados ¿ La Asociación Cooperativa Imulsa 500 desarrolla programas de educación cooperativa en coordinación con el SUNACOOOP.? El 90 % señala que No y el otro 10% dice que si desarrollan programas de educación cooperativa.

Se puede concluir que en esta cooperativa no se cumplen con los valores cooperativos y por ende no se dan los principios cooperativos como lo establece el sunacoop fundamentales para el funcionamiento y la esencia de las cooperativas. Estos valores guían la forma en que operan y se relacionan con sus miembros y la comunidad.

Las situaciones actuales de los procesos administrativos no se ven reflejado puesto que solo una sola persona de toda la directiva es la que trabaja por lo que urge llamar a actualizar la junta directa. Se hace necesario diseñar un plan estratégico para el mejoramiento del proceso administrativo de la Asociación Cooperativa IMULSA, 500, Sanare Estado Lara. Del mismo modo debe aplicarse un plan estratégico para

el mejoramiento del proceso administrativo de la Asociación Cooperativa
IMULSA, 500, Sanare Estado Lara.

CAPITULO V

PLAN ESTRATÉGICO PARA LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA ASOCIACIÓN IMULSA, 500, SANARE ESTADO LARA.

Presentación:

Las cooperativas, como organizaciones sin fines de lucro con un enfoque en la colaboración y el trabajo en equipo, requieren una gestión administrativa eficiente para alcanzar sus objetivos y satisfacer las necesidades de sus asociados. La reflexión sobre los procesos administrativos actuales es fundamental para identificar áreas de mejora y fortalecer el funcionamiento de la organización.

En este sentido, configurar un plan estratégico administrativo a una cooperativa requiere comprender los principios y valores del cooperativismo, analizando el entorno de la organización, estableciendo aquellos objetivos y estrategias alineados con los principios cooperativos, diseñando las acciones y actividades considerando la estructura y funcionamiento de la cooperativa.

Aunado a lo anterior se requiere establecer indicadores de seguimiento y evaluación, comunicando el plan estratégico a todos los asociados, quienes revisarán y actualizarán el plan periódicamente. Al seguir estos pasos y utilizando los recursos disponibles, la Asociación Cooperativa IMULSA, 500, Sanare Estado Lara, puede adaptar planes estratégicos existentes de manera efectiva para alcanzar sus objetivos y fortalecer su impacto en la comunidad.

Justificación

La implementación de un plan estratégico, permite evaluar si los objetivos establecidos por la Asociación Cooperativa IMULSA, 500, Sanare Estado Lara, están direccionados a la misión y visión de la misma, así como implementar las estrategias adecuadas que permitan lograrlos, en el cual están integrados todos los niveles organizacionales, de esta manera contribuir en su conjunto a mantenerse en el tiempo, con una operatividad efectiva para seguir desarrollándose en el mercado en el cual se encuentra inmersa.

Parece contradictorio que aunque la SUNACOOB emite la Providencia Administrativa N°. 039-05, del 06-12-2005, en donde se establecen los Lineamientos sobre la Formación, Capacitación y Convalidación Educativa para las Cooperativas, la cual establece en su Artículo 1: que las Asociaciones Cooperativas, vencido su ejercicio económico, deberán consignar semestralmente, ante la SUNACOOB, informes de las acciones ejecutadas y por ejecutar en materia educativa, aun así existe deficiencia en la preparación y entrenamiento de los asociados de las cooperativas.

Posteriormente al diagnóstico de los procesos administrativos en la Asociación Cooperativa IMULSA, 500, Sanare Estado Lara, las investigadoras detectaron la importancia de vincular soluciones estratégicas, que le permitan a los asociados comprender el impacto a corto, mediano y largo plazo, de las limitaciones administrativas.

Por ende, establecer un plan estratégico administrativo la cooperativa, permite involucrar activamente a los asociados en el diseño de las estrategias para el logro de los objetivos. Identificando y describiendo en detalle cada uno de los procesos administrativos que se llevan a cabo en la cooperativa, incluyendo sus objetivos, responsables, actividades, recursos utilizados y resultados obtenidos. Teniendo en cuenta que las cooperativas buscan el bienestar de sus asociados, e impulsan el desarrollo económico de las regiones donde se encuentran constituidas, mediante la integración de todos los socios.

Estudios de Factibilidad

Según Lyco Inc. (2014), menciona que: factibilidad se refiere a la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas señalados. se plantea tomar en cuenta la disponibilidad de tiempo, recursos financieros, humanos y materiales que determinarán, en última instancia, los alcances de la investigación. Por ende, un estudio de factibilidad es fundamental para la planificación estratégica de una cooperativa, pues que permite evaluar la viabilidad del proyecto, determinando si es rentable y sostenible, en beneficio de la comunidad

Factibilidad operativa:

Un estudio de factibilidad operativa, es una herramienta esencial para evaluar la viabilidad de un plan estratégico administrativo en una cooperativa, pues los resultados del estudio proporcionan información valiosa para la toma de decisiones informadas, la implementación efectiva del plan y el fortalecimiento de la organización. En efecto se cuenta con la aprobación de los integrantes de la Asociación Cooperativa IMULSA500, Estado Lara, para desarrollar el presente Plan estratégico administrativo, además de poseer la infraestructura, los recursos, e implementos requeridos.

Factibilidad social

La factibilidad social de un plan estratégico administrativo para una cooperativa implica evaluar la viabilidad y sostenibilidad del proyecto desde un enfoque social. En este caso un Plan estratégico administrativo para la Asociación Cooperativa IMULSA500, Estado Lara, no sólo arroja beneficios sociales a los miembros y trabajadores, sino que además al incrementar la motivación, el sentido de pertenencia y la participación activa en la toma de decisiones, se generan procesos y servicios de alta calidad, incrementando la satisfacción de necesidades sociales, y la fidelización con la organización. En este particular es el servicio funerario es un programa diseñado para atender emergencias y necesidades de los familiares ante un escenario de pérdida familiar

Factibilidad económica:

Un estudio de factibilidad económica es un análisis exhaustivo que examina la viabilidad financiera de un proyecto o plan estratégico, en este caso, un plan estratégico administrativo para una cooperativa. Este estudio evalúa diversos aspectos económicos, como los costos asociados al proyecto, los ingresos potenciales, la rentabilidad esperada y el impacto financiero en la cooperativa.

Cuadro # 22 . Presupuesto de la Propuesta

Recursos	Características	Precio unitario
Expertos en Cooperativismo	Servicios de asesoría	\$ 50,00
Expertos en Administración en Economía Social		50,00
Hidratación		50,00
Equipos audiovisuales	Servicios de alquiler	30,00
Total		\$ 180,00

Fuente: Alvarado, Rojas (2024)

Objetivos de la Propuesta

Objetivo general:

Fortalecer la posición competitiva de la la Asociación Cooperativa IMULSA500, mediante la implementación de un plan estratégico administrativo integral que optimice la gestión, mejore la calidad de los servicios y promueva la satisfacción de los asociados y clientes del Estado Lara.

Objetivos específicos:

1. Concientizar a los socios sobre la importancia de la gestión administrativa en la Asociación Cooperativa IMULSA, 500, Sanare Estado Lara.
2. Mejorar la calidad de los servicios funerarios de la Asociación Cooperativa IMULSA, 500, Sanare Estado Lara
3. Promover la satisfacción de los asociados y clientes de la Asociación Cooperativa IMULSA, 500, Sanare Estado Lara

Misión, Visión y Valores para Fortalecer la Asociación Cooperativa IMULSA500

Misión:

Ser la cooperativa funeraria líder en el Estado Lara, reconocida por su excelencia en la prestación de servicios funerarios integrales, gestión eficiente y compromiso con la satisfacción de nuestros asociados y clientes, contribuyendo al bienestar y la tranquilidad de las familias en momentos difíciles.

Visión:

Consolidar la Asociación Cooperativa IMULSA500 como una referencia en el sector funerario del Estado Lara, destacándonos por nuestra innovación, calidad, calidez humana y compromiso con el desarrollo sostenible de la comunidad.

Valores:

Solidaridad: Brindar apoyo y asistencia mutua a nuestros asociados y clientes, fomentando el espíritu de colaboración y el trabajo en equipo.

Responsabilidad: Actuar con ética, transparencia y compromiso en la gestión de la cooperativa, velando por el bienestar de nuestros asociados, clientes y comunidad.

Calidad: Ofrecer servicios funerarios de la más alta calidad, satisfaciendo las necesidades y expectativas de nuestros asociados y clientes.

Eficiencia: Optimizar los recursos y procesos de la cooperativa para garantizar una gestión eficiente y sostenible.

Calidez humana: Brindar un trato personalizado y compasivo a nuestros asociados y clientes en momentos difíciles, con empatía y respeto.

Innovación: Buscar constantemente nuevas soluciones y tecnologías para mejorar la calidad de nuestros servicios y la experiencia de nuestros asociados y clientes.

Compromiso social: Contribuir al desarrollo sostenible de la comunidad mediante acciones de responsabilidad social y ambiental.

Matriz FODA

Fortalecer la posición competitiva de la Asociación Cooperativa IMULSA500, mediante la implementación de un plan estratégico administrativo integral que optimice la gestión, mejore la calidad de los servicios y promueva la satisfacción de los asociados y clientes del Estado Lara.

FORTALEZAS

Sólida base de asociados: La Asociación Cooperativa IMULSA500 cuenta con una base de asociados sólida y comprometida, lo que le proporciona una base sólida para el crecimiento

OPORTUNIDADES

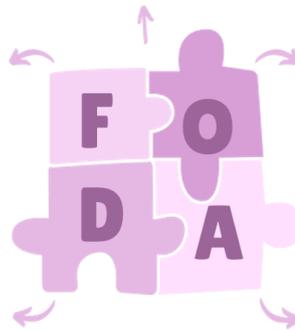
Crecimiento del mercado: El mercado de servicios funerarios en el Estado Lara está creciendo, lo que representa una oportunidad para que la cooperativa expanda su negocio.

DEBILIDADES

Recursos financieros limitados: La cooperativa tiene recursos financieros limitados, lo que puede dificultar la inversión en nuevas tecnologías o la expansión de sus operaciones.

AMENAZAS

Cambios en las preferencias de los consumidores: Las preferencias de los consumidores en cuanto a los servicios funerarios están cambiando, lo que puede obligar a la cooperativa a adaptarse a estas nuevas tendencias.



Fuente: Alvarado, Rojas (2024)

Acciones del Plan Estratégico Administrativo

Fase I Concientización

Es muy importante que los socios de la Asociación Cooperativa IMULSA, 500, Sanare Estado Lara, conozcan la situación financiera que vive la asociación, para sensibilizarlos, para la reestructuración o actualización se puede realizar acciones de diversa índole: charlas, conferencias, exposiciones, talleres, formación.

Fase I: Sensibilización

En esta fase se realizaron dos Conversatorios, uno sobre la “Eficiencia administrativa del Servicio Funerario” y el otro denominado “Empoderar a los profesionales funerarios: un taller sobre gestión de recursos y prestación de servicios”, los cuales fueron dirigidos a los integrantes de la Asociación Cooperativa IMULSA, 500, Sanare Estado Lara. Los participantes del taller se mostraron receptivos, y compartieron ideas creativas que serán desarrolladas para impulsar la transparencia administrativa.

Cuadro # 23. Fase I Concientización

Objetivo	Estrategia	Actividades	Tiempo	Recursos
<p>Concientizar a los socios sobre la importancia de la gestión administrativa en la Asociación Cooperativa IMULSA, 500, Sanare Estado Lara.</p>	<p>Optimización los procesos administrativos , financieros y operativos de la cooperativa.</p>	<p>Fortalecer la capacidad de planificación, control y seguimiento de las actividades de la cooperativa. Mejorar la eficiencia en la utilización de los recursos disponibles.</p>	<p>4horas 8horas</p>	<p>Computadoras Video beam. Hidratación Expertos en Cooperativismo Expertos en Administración en Economía Social</p>

Fuente: Alvarado, Rojas (2024)



Fase II Calidad del Servicio Funerario

Para conducir a la asociación a nuevos niveles de calidad del servicio funerario, se realizaron acciones para la actualización y renovación del acta constitutiva de la Asociación Cooperativa IMULSA, 500, Sanare Estado Lara. El proceso de Actualización de datos de las Asociaciones Cooperativas ya constituidas se hará por medio del Sistema de Gestión Integrado para las Cooperativas (SINCOOP). luego de haber realizado la asamblea y haber escogido la directiva.

Establecer los cargos que deben ejercer los socios. Según el Funcionamiento y de la Administración la Ley Especial de Cooperativas Los órganos de la cooperativa son:

- a) La Asamblea;
- b) El Consejo de Administración;
- c) El Consejo de Vigilancia;
- d) Los comités que señalan el Reglamento de esta Ley y sus propios Estatutos.

Estableciendo el límite inferior para integrar las asociaciones cooperativas de cinco (5) cooperativista, he allí donde se determina el número de cargos obligatorios que conforman la asociación y asignan responsabilidades individuales y específicas a cada miembro. Desde la perspectiva de la administración financiera es necesario instituir los siguientes cargos: el contralor, el tesorero, el analista financiero, el analista de operaciones y el analista comercial.

Esta acción fue muy relevante dentro del Plan estratégico administrativo, pues al definir las funciones de cada cargo establecido, no solo posibilita la identificación de los cargos, sino también nuevas asignaciones de actividades, responsabilidades y funciones que deben realizar cada uno.



Cuadro # 23. Fase II Calidad del Servicio Funerario

Objetivo	Estrategia	Actividades	Tiempo	Recursos
Mejorar la calidad de los servicios funerarios de la Asociación Cooperativa IMULSA, 500, Sanare Estado Lara	Actualización organizacional, formación e innovación del servicio funerario.	Actualización y renovación del acta constitutiva de la Asociación Cooperativa IMULSA, 500, Sanare Estado Lara.	6 Horas	Computadoras Video beam. Hidratación Agente funerario
		Implementar un programa de capacitación continua para servicios funerarios personalizados y atención al cliente.	3 Horas	
		Desarrollar nuevos paquetes de servicios funerarios que se adapten a las necesidades y presupuestos de los asociados y clientes.	3 horas	

Fuente: Alvarado, Rojas (2024)

Fase III: Satisfacción de los asociados y clientes

Esta fase fue diseñada con los asociados a partir de las actividades de la Fase I, sin embargo, no pudieron ejecutarse, quedando en planificación para el resto del año, entendiendo la importancia de los procesos administrativos de organizar, planificar, ejecutar, dirigir, controlar y evaluar, en este caso, no solo desde la relevancia de los recursos materiales, sino del capital humano que hace única a la organización.

Cuadro # 24. Fase III: Satisfacción de los asociados y clientes

Objetivo	Estrategia	Actividades	Tiempo	Recursos
Promover la satisfacción de los asociados y clientes de la Asociación Cooperativa IMULSA, 500, Sanare Estado Lara	Incremento de la satisfacción de los asociados y clientes de la Asociación Cooperativa IMULSA, 500, Sanare Estado Lara	Creación de página web y redes sociales para la cooperativa para facilitar la comunicación con los asociados y clientes. Implementar un sistema de atención al cliente que incluya una línea telefónica gratuita, correo electrónico y chat en línea. Realizar encuestas de satisfacción y evaluar la percepción de los asociados y clientes sobre los servicios de la cooperativa.	En evaluación	Computadoras Internet

Fuente: Alvarado, Rojas (2024)

Resultados parcialmente obtenidos

Este plan estratégico administrativo debe ser monitoreado y evaluado periódicamente para garantizar su cumplimiento y efectividad. Se deben establecer indicadores de desempeño para cada objetivo y actividad estratégica, y se deben realizar informes periódicos que den cuenta del progreso alcanzado. Es importante realizar ajustes al plan según sea necesario, en función de los resultados del monitoreo y la evaluación.

La implementación de un plan estratégico administrativo integral es fundamental para el éxito y la sostenibilidad de una cooperativa funeraria. Al establecer objetivos claros, definir actividades estratégicas específicas y realizar un seguimiento continuo, las cooperativas funerarias pueden optimizar su gestión, mejorar la calidad de sus servicios y promover la satisfacción de sus asociados y clientes.

As su vez entre los resultados que se esperan lograr están los siguientes:

- ✓ Optimizar los procesos administrativos: Automatizar tareas repetitivas, utilizar software de gestión y establecer procedimientos claros para cada proceso.
- ✓ Mejorar la gestión financiera: Implementar un sistema de control financiero adecuado, realizar análisis de costos y establecer estrategias de financiamiento eficientes.
- ✓ Fortalecer la gestión del talento humano: Capacitar al personal en las áreas de gestión, atención al cliente, tanto práctica y desarrollo personal.
- ✓ Promover la cultura de calidad: Implementar una cultura de calidad en toda la organización, involucrando a todos los colaboradores en la mejora continua.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

De acuerdo al objetivo uno **Diagnosticar la situación actual de los procesos administrativos en, la Asociación Cooperativa IMULSA 500, Sanare Estado Lara.** se concluye que no se lleven a cabo los procesos administrativos como tal, lo que interfiere en la efectividad de lograr objetivos institucionales de la gestión de la Asociación Cooperativa IMULSA, 500, Sanare Estado Lara.

En el segundo objetivo que hizo referencia a **Diseñar un plan estratégico para el mejoramiento del proceso administrativo de la Asociación Cooperativa IMULSA, 500, Sanare Estado Lara.** Se concluye que se hace necesario diseñar un plan estratégico para establecer metas clara específica, en torno a una visión común y que de esta manera la empresa mejore sus procesos administrativos.

En el tercer objetivo sobre **Aplicar un plan estratégico para el mejoramiento del proceso administrativo de la Asociación Cooperativa IMULSA, 500, Sanare Estado Lara.** Se hace necesario implementarlo para proporcionar dirección, y renovación de Actualizar el acta constitutiva, renovar y rotar los cargos en la junta directiva, monitoreo y evaluación de las parte contable financiera.

Por último, en el objetivo **Evaluar el plan estratégico para el mejoramiento del proceso administrativo de la Asociación Cooperativa IMULSA, 500, Sanare Estado Lara.** Entre los beneficios que se emergen para llevar acabo las estrategias en la asociación cooperativa IMULSA 500, Es un plan estratégico para el mejoramiento del proceso administrativo Con la optimización de procesos administrativos en la cooperativa de servicios funerarios, se identificaron las tareas administrativas que consumen tiempo y recursos, así mismo se asignaron responsabilidades y fueron establecidos flujo de trabajo eficiente para minimizar los tiempos de espera y reducir los errores. También se planifico la capacitación continua al personal administrativo para mejorar sus habilidades, conocimientos

mayor atracción, retención y fidelización de personas calificadas, crear espacios y oportunidades para la innovación y nuevas ideas, así como optimizar la comunicación interna fomentando el trabajo en equipo, lo que conducirá a mayores índices de calidad y resultados más medibles de la asociación cooperativa IMULSA 500, Sanare Estado Lara .

RECOMENDACIONES

A partir de los procesos investigativos desarrollados, surgen como recomendación las siguientes acciones:

La implementación de un plan estratégico integral permitirá a la Asociación Cooperativa IMULSA500, para fortalecer su posición competitiva en el Estado Lara, de esta forma se mejorará la calidad de sus servicios funerarios y promoverá la satisfacción de sus asociados y clientes.

Deben buscarse alianzas estratégicas con otras empresas o instituciones para ampliar el alcance de la cooperativa.

Así mismo, debe entenderse que este plan debe ser flexible y adaptable a los cambios del entorno, y debe ser revisado y actualizado periódicamente para garantizar su efectividad.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Acta constitutiva y Estatutos de la asociación cooperativa IMULSA 500(2003), de fecha 9/9/2003 nro 8647.
- Asamblea Nacional (2001), **Ley Especial de Asociaciones Cooperativas**. Decreto N° 1440. Gaceta oficial N° 37.285 de fecha 18 de septiembre de 2001
- Arias F. (2006) *El proyecto de Investigación*. Introducción a la Metodología Científica. Quinta Edición. Editorial Episteme. Caracas Venezuela
- Chiavenato, P. (2006). *Procesos Administrativos*. Caracas. Venezuela
- Sabino, C. (1996), El proceso De Investigación, Caracas, ed. Panapo.
- Farinha (2018). Plan Estratégico Gerencial para Optimizar la Gestión Administrativa en Bucanero Park ubicada en Carora municipio Torres del Estado Lara
- Briceño (2019) Plan Estratégico para la Organización Administrativa y Operativa de la empresa Manufacturas Cocodrilos C.A. en San Antonio del Táchira
- Bescanza (2019) plan estratégico para el mejoramiento de la gestión administrativa - contable de la empresa auto sport “Guanare” c. a. Guanare estado Portuguesa
- Baute, J. (2009), El fenómeno de las Cooperativas en Venezuela: Cooperativas Fracasan por Falta de Asesoría entre sus Asociados [Página Web en línea] <http://www.facebook.com/topic.php?uid=118082715721&topic=7631>
- Mosquera P.(2020) “Plan estratégico para optimizar el proceso contable de la empresa alumizam s.a. tesis presentada como requisito para optar por el título de contador público autorizado universidad de Guayaquil facultad de ciencias administrativas escuela contaduría pública
- Osta, K, Mendoza, E. y Giraldo, M.(2019, septiembre) La actividad cooperativa en Venezuela. RVG. [online]. Disponible:

http://www.serbi.luz.edu.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842005009000005&lng=es&nrm=iso. ISSN 1315-9984. [Consulta: 2009, junio 8

Ricoy, C. (2006). Contribución sobre los paradigmas de investigación. Revista do Centro de Educação, 31 (1), 11-22.

Robbins Stephen P y Coulter Mary. (2005) “Administración”, Octava Edición, Pearson Educación, México.

Tamayo y Tamayo (2008) el proceso de la investigación científica Cuarta edición LIMUSA EDITORES

Lycos Inc, (2014). Estudio de factibilidad. www.angelfire.com: Página, 1. disponible en http://www.angelfire.com/dragon2/informatica/estudio_de_factibilidad.htm

ANEXOS

ANEXO A

CUESTIONARIO

- En las páginas siguientes, encontrarás una serie de preguntas relacionadas con un plan estratégico dirigido al personal de la Asociación Cooperativa IMULSA AÑO 2023 Estado Lara,
- Debes indicar la alternativa que mejor describe el comportamiento actual del mismo, cuyas opciones para responder son: si o no.
- Trate que las respuestas sean lo más sinceras posible.
- Por favor no deje de contestar ninguna.
- Si por alguna razón presenta dudas sobre las preguntas solicite asistencia.

ITEM	PREGUNTA	SI	NO
1	¿La Asociación Cooperativa Imulsa 500 elabora planes de acuerdo a los objetivos propios de la organización?		
2	¿Es presentado el plan anual al finalizar el ejercicio fiscal en asamblea de socios de La Asociación Cooperativa Imulsa 500 ?		
3	¿Se cuenta con una planificación en cuanto a las cuentas por cobrar dentro del archivo de la Asociación Cooperativa Imulsa 500?		
4	¿Cuenta la asociación cooperativa Imulsa 500 con una estructura organizacional o junta directiva acorde a las funciones de la misma?		
5	¿La junta directiva Imulsa 500 está integrada por presidente, secretario y tesorero según lo establecido por Superintendencia Nacional de Cooperativa como el órgano ejecutivo?		
6	¿Considera usted que se cumplen los requisitos para la admisión de socios La Asociación Cooperativa Imulsa 500?		
7	¿Considera usted que se cumplen con los deberes de los asociados?		
8	¿Considera usted que se cumplen con los derechos de los asociados?		
9	¿La asamblea socios de La Asociación Cooperativa Imulsa 500, es la autoridad suprema de la cooperativa?		
10	¿Se llevan registros de las aportaciones mensuales del servicio funerario de los socios de la Asociación Cooperativa Imulsa 500?		
11	¿La junta directiva es renovada anualmente en asamblea?		
12	¿El ejercicio económico de la cooperativa se corresponde con el ejercicio fiscal?		
13	¿La Asociación Cooperativa Imulsa 500 tiene establecida formalmente la Misión		

14	¿La Asociación Cooperativa Imulsa 500 tiene establecida formalmente la visión?		
15	¿La satisfacción de las necesidades de las personas es la meta de ser de la asociación cooperativa Imulsa 500?		
16	¿En la asociación se trabaja con objetivos comunes, fomentando el sentido de pertenencia?		
17	¿Los socios se esfuerzan por trabajar en equipo dándole sentido a la ayuda mutua?.		
18	¿Presentan la solicitud de afiliación para ser incorporado la Asociación Cooperativa Imulsa 500?		
19	¿ La Asociación Cooperativa Imulsa 500 desarrolla programas de educación cooperativa en coordinación con el SUNACOOOP.?		

¡Gracias por su tiempo!

Anexo B

Validación del Instrumento

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
VALIDEZ DEL CONTENIDO
Planilla de Evaluación

Ítems	Congruencia	Claridad	Dejar	Eliminar	Modificar	Reformar
01	/					
02	/					
03	/					
04	/					
05	/					
06	/					
07	/					
08	/					
09	/					
10	/					
11	/					
12	/					
13	/					
14	/					
15	/					
16	/					
17	/					
18	/					
19	/					

Observaciones Generales del Instrumento _____

Nombre y Apellido: Paiva & Morzab

C.I.N° 13.868.220

Firma: [Firma manuscrita]

Fecha: 07/03/2024

Validación del Instrumento

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
VALIDEZ DEL CONTENIDO
Planilla de Evaluación

Ítems	Congruencia	Claridad	Dejar	Eliminar	Modificar	Reformar
01	✓					
02	✓					
03	✓					
04	✓					
05	✓					
06	✓					
07	✓					
08	✓					
09	✓					
10	✓					
11	✓					
12	✓					
13	✓					
14	✓					
15	✓					
16	✓					
17	✓					
18	✓					
19	✓					

Observaciones Generales del Instrumento _____

Nombre y Apellido: Ang. J. Jendora

C.I.Nº 10129677

Firma: [Firma manuscrita]

Fecha: 07-03-2024

Validación del Instrumento

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
VALIDEZ DEL CONTENIDO
Planilla de Evaluación

Items	Congruencia	Claridad	Dejar	Eliminar	Modificar	Reformar
01	X					
02	X					
03	X					
04	X					
05	X					
06	X					
07	X					
08	X					
09	X					
10	X					
11	X					
12	X					
13	X					
14	X					
15	X					
16	X					
17	X					
18	X					
19	X					

Observaciones Generales del Instrumento. _____
Nombre y Apellido: Guillermo Alejandro Perez Aguilar
C.I.Nº: 14.810.573
Firma:



Fecha:
08-03-2024