

**Universidad Nacional Experimental  
De Los Llanos Occidentales  
“EZEQUIEL ZAMORA”**



**La Universidad que Siembra**

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

**ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS  
OPERACIONES ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES EN LA FIRMA DE  
INVERSIONES DCARO, CA RÓMULO GALLEGOS –COJEDES**

Autoras:  
Montserrat Perdomo 27036191  
Luisangelis Hernández 27354596  
Tutor: Lcda. Cinthya Páez

Las Vegas, junio 2024

**Universidad Nacional Experimental  
De Los Llanos Occidentales  
“EZEQUIEL ZAMORA”**



**La Universidad que Siembra**

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

**ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS  
OPERACIONES ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES EN LA FIRMA DE  
INVERSIONES DCARO, CA RÓMULO GALLEGOS –COJEDES**

Requisito parcial para optar al Título de Licenciado en Administración Pública

**Autoras:**

Montserrat Perdomo 27036191

Luisangelis Hernández 27354596

Tutor: Lcda. Cinthya Páez

Las Vegas, junio 2024

# ACTA DE DEFENSA

	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA" VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA Y PROCESOS INDUSTRIALES</p>	
<b>ACTA DE EVALUACIÓN TRABAJO DE APLICACIÓN CIENCIAS SOCIALES</b>		
LICENCIATURA EN:	ADMINISTRACIÓN <input checked="" type="checkbox"/>	CONTADURÍA PÚBLICA <input type="checkbox"/>
		FECHA DE APROBACIÓN: 05/07/2024
<b>AUTOR (ES):</b>		
CORRALES PERDOMO MONTSERRAT PATRICIA V-27.036.191 <small>Apellido, Nombre y Cédula de Identidad</small>		
HERNANDEZ PIMENTEL LUISANGELIS JOSEFINA V-27.354.596 <small>Apellido, Nombre y Cédula de Identidad</small>		
<b>TÍTULO DEL TRABAJO DE APLICACIÓN:</b>		
ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS OPERACIONES ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES EN LA FIRMA DE INVERSIONES DCARO, CA, RÓMULO GALLEGOS - COJEDES		
<b>PROFESIONALES EVALUADORES DEL TRABAJO DE APLICACIÓN:</b>		
1.- TUTOR:	Huiza Hendozo Reynaldo C <small>Apellido Nombre</small>	16425858 <small>Cédula de Identidad</small>
2.- JURADO PRINCIPAL - COORDINADOR:	Velez Ramirez Diana M. <small>Apellido Nombre</small>	12348406 <small>Cédula de Identidad</small>
3.- JURADO PRINCIPAL:	Gonzalez G. Lorena V. <small>Apellido Nombre</small>	19888438 <small>Cédula de Identidad</small>
<b>OBSERVACIONES</b>		
LOS PROFESIONALES EVALUADORES DECIDIERON:		
 FIRMA (1) TUTOR	<input checked="" type="checkbox"/> APROBAR	<input type="checkbox"/> REPROBAR
 FIRMA (2) JURADO PRINCIPAL COORDINADOR		 FIRMA (3) JURADO PRINCIPAL

## APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Lcda. Cynthia Páez, titular de la cédula de identidad N° V-18.974.423, en mi carácter de tutor del Trabajo de Aplicación Titulado: **ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS OPERACIONES ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES EN LA FIRMA DE INVERSIONES DCARO, CA RÓMULO GALLEGOS-COJEDES**. Presentado por las ciudadanas: Montserrat Perdomo CI: 27036191, Luisangelis Hernández CI: 27354596, para optar al título de Licenciadas en Administración Pública, por medio de la presente certifico, he leído el Trabajo y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador asignado para tal efecto. Así mismo me comprometo como tutor, a estar presente en la defensa del Trabajo de Aplicación, en la fecha, hora y lugar que se establezca para tal fin.

En la ciudad de Las Vegas, a los 21 días del mes de Mayo del año 2024.

  
Tutor: Lcda. Lcda. Cynthia Páez  
C.I: 18.974.423

## DEDICATORIA

Dedico mi trabajo de grado principalmente a Dios, por darme la fuerza necesaria para culminar esta meta.

A mis padres, por todo su amor y por motivarme a seguir hacia adelante.

A mis hermanos, por brindarme su apoyo en todo momento y nunca abandonarme.

Y, finalmente, a los que creyeron en mí, con su actitud lograron que tomará más impulso.

*Luisangelis Hernández*

Esta tesis se la dedico a mi Dios que supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

*Montserrat Perdomo*

## AGRADECIMIENTO

Ante todo, agradecer a Dios que fue el creador de todas las cosas, el que me ha dado fortaleza y sabiduría para continuar mí día a día.

A mis Padres, a quienes les debo toda mi vida, les agradezco por su amor y comprensión por que han sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ha ayudado siempre en la búsqueda del mejor camino y persistir ante las dificultades del mismo.

A mi hija que es mi motor e inspiración para superarme espiritual, personal, y profesionalmente.

*Luisangelis Hernández*

En primer lugar, doy gracias a Dos por permitirme tener tan buena experiencia dentro de mi universidad.

A la universidad, gracias por permitirme convertirme en ser un profesional en lo que tanto me apasiona.

A mis padres gracias por siempre apoyarme.

A cada profesor que hizo parte de este proceso integral de formación, que deja como producto terminado este grupo de graduandos, y como recuerdo y prueba viviente en la historia; este trabajo de grado que perdurara dentro de los conocimientos y desarrollos de las demás generaciones que están por llegar.

Finalmente agradezco a quien lee este apartado y más de nuestra tesis, por permitir a nuestras experiencias, investigaciones y conocimientos, incurrir dentro de su repertorio de información mental.

*Montserrat Perdomo*

## ÍNDICE

ACTA DE DEFENSA .....	iii
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iii
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
ÍNDICE.....	vii
LISTA DE TABLAS .....	x
RESUMEN.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA.....	3
Planteamiento del problema .....	3
Objetivos de la Investigación .....	6
Objetivo General .....	6
Objetivos Específicos .....	6
Justificación de la Investigación .....	6
Alcances de la Investigación .....	7
CAPÍTULO II.MARCO TEORICO .....	8
Antecedentes de la Investigación .....	8
Bases teóricas .....	11
Teoría del Comportamiento Organizacional.....	11
Teoría del Pensamiento estratégico.....	12
Estrategia .....	14
Estrategias gerenciales .....	14
Operaciones Administrativas.....	15
La motivación .....	17
Comunicación organizacional.....	18
Operaciones contables.....	18
Procedimiento contable .....	19

Obligaciones fiscales y parafiscales .....	20
Obligaciones Parafiscales .....	20
Control Interno.....	21
Objetivos del Control Interno .....	21
Bases Legales .....	22
Definición de Términos Básicos .....	23
Definición de Variables.....	23
<b>CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>26</b>
Tipo de Investigación.....	26
Diseño de investigación.....	26
Población y muestra .....	27
Población.....	27
Muestra .....	27
Técnica e instrumento de recolección de datos.....	27
Validez y confiabilidad .....	28
Validez.....	28
Confiabilidad.....	28
Técnicas y análisis de la información .....	29
Procedimiento.....	29
<b>CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS ..</b>	<b>31</b>
Síntesis de los resultados de la investigación .....	41
<b>CAPÍTULO V. LA PROPUESTA .....</b>	<b>43</b>
Presentación.....	43
Justificación .....	44
Fundamentación .....	44
Objetivos de la Propuesta.....	44
Objetivo General .....	44
Objetivos específicos .....	45
Factibilidad.....	45
Estructura de la Propuesta .....	46



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	54
Conclusiones .....	54
Recomendaciones .....	54
REFERENCIAS .....	55
ANEXOS .....	58
Anexo A. Validación del instrumento .....	59
Anexo B. Confiabilidad del instrumento .....	63

## LISTA DE TABLAS

<b>Tablas</b>		<b>Pág.</b>
1	Operacionalización de las variables.....	24
2	Escala de confiabilidad .....	27
3	Distribución de frecuencias y porcentaje ítem	31
4	1.....	31
5	Distribución de frecuencias y porcentaje ítem	32
6	2.....	33
7	Distribución de frecuencias y porcentaje ítem	33
8	3.....	34
9	Distribución de frecuencias y porcentaje ítem	35
10	4.....	35
11	Distribución de frecuencias y porcentaje ítem	36
12	5.....	37
13	Distribución de frecuencias y porcentaje ítem 6.....	37
14	Distribución de frecuencias y porcentaje ítem	38
15	7.....	38
16	Distribución de frecuencias y porcentaje ítem	39
17	8.....	44
18	Distribución de frecuencias y porcentaje ítem 9.....	46
19	Distribución de frecuencias y porcentaje ítem 10.....	47
20	Distribución de frecuencias y porcentaje ítem	49
21	11.....	51
	Distribución de frecuencias y porcentaje ítem 12.....	
	Distribución de frecuencias y porcentaje ítem 13.....	
	Distribución de frecuencias y porcentaje ítem	
	14.....	
	Relación de	
	gastos.....	

Propuesta. Fase I. Sensibilización.....

Propuesta. Fase II. planificación de la  
propuesta.....

Propuesta. Fase III. Estrategias gerenciales.....

Cronograma de Ejecución y  
Control.....

**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS  
“EZEQUIEL ZAMORA”  
VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA Y PROCESOS INDUSTRIALES  
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES**

**ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS  
OPERACIONES ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES EN LA FIRMA DE  
INVERSIONES DCARO, CA RÓMULO GALLEGOS –COJEDES**

**Autores:** Montserrat Perdomo,  
Luisangelis Hernández

**Tutor:** Lcda. Cynthia Páez

**Año:** 2024

**RESUMEN**

En una empresa las estrategias gerenciales son importantes para llevar a cabo de manera ordenada las operaciones administrativas y contables. La presente investigación se centra en proponer estrategias gerenciales para el fortalecimiento de las operaciones administrativas y contables en la firma de inversiones DCARO, CA Rómulo Gallegos estado Cojedes. El estudio se sustenta en las teorías de comportamiento organizacional Chiavenato (2006), y la teoría del pensamiento estratégico Román (2010). En el aspecto metodológico se corresponde a una investigación descriptiva, con diseño de

campo. Bajo la modalidad de proyecto factible. La población estuvo conformada de diez (10) empleados de la empresa antes mencionada, siendo la muestra de diez. Para la recolección de la información se utilizó como técnica la encuesta, aplicando un cuestionario contentivo de catorce (14) preguntas dicotómicas con alternativas de respuesta Si, No, el cual fue validado a juicio de tres (3) expertos y su confiabilidad se determinó por medio del coeficiente de Kuder Richardson obteniendo como índice 0,94 lo que indicó que es altamente confiable. En el procedimiento tratamiento de la información se organizó, tabuló y analizó, presentando los resultados en tablas de frecuencia. Los resultados del diagnóstico indicaron que no llevan un listado de proveedores, no del registro de las ventas diarias, el pago de las obligaciones fiscales y parafiscales no se realiza a tiempo, lo cual indica la necesidad de diseño de la propuesta.

**Palabras Clave:** estrategias gerenciales, operaciones administrativas y contables

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad tras los cambios constantes en la economía, las empresas deben establecer dentro de sus metas el establecimiento de una organización integra de sus operaciones administrativas y contables, por ello debe hacer una revisión de las que lleva a cabo para estar en constante actualización de las mismas con la finalidad de obtener los resultados deseados. Cabe destacar, que el establecimiento y desarrollo de estrategias gerenciales enfocadas en el logro de los objetivos de la empresa, se enfocará entre otros, en la gestión de sus procedimientos y los controles establecidos para su funcionamiento. De allí, que sea importante, dentro de la misma la realización de las operaciones administrativas y contables, relacionados con registro de proveedores, cuentas por pagar, ventas, operaciones fiscales y parafiscales, entre otros.

En relación con lo antes planteado, el diseño de estrategias gerenciales es muy importante si desean posicionarse en el mercado y continuar creciendo. Por lo, el objetivo general de este estudio es proponer estrategias gerenciales para el fortalecimiento de las operaciones administrativas y contables en la firma de inversiones DCARO, CA Rómulo Gallegos estado Cojedes. La cual es relevante por su correspondencia, viabilidad y potencial impacto para lograr mejoras en su funcionamiento. Además, la metodología utilizada en el diseño de la propuesta es primordial para garantizar su efectividad y ajustarlas continuamente según los requerimientos que se presenten con el tiempo.

Dicho estudio, se encuentra constituido por cinco (5) capítulos, donde en el Capítulo I, se hace referencia al planteamiento del problema, el objetivo general, los específicos, la justificación y los alcances del estudio. El capítulo II, corresponde al Marco teórico en él se encuentran los antecedentes, las bases teóricas y legales que sustentan el objeto de estudio, asimismo el glosario de términos, y la operacionalización de las variables. El Capítulo III

contiene el Marco Metodológico, donde se presenta el tipo de investigación, diseño, modalidad, población y muestra, técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad del instrumento, en el Capítulo IV se presenta el análisis e interpretación de los resultados, y la síntesis de los mismos. En el Capítulo V, se presenta la Propuesta, por último, están la bibliografía y los anexos.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **Planteamiento del problema**

En el ámbito empresarial una de las practicas esenciales dentro de su funcionamiento, son las operaciones administrativas, para garantizar el logro de las metas u objetivos establecidos, estas para García (2023) “son una parte esencial del funcionamiento de cualquier empresa, ya que están relacionadas con una operativa eficiente de su proceso comercial”, siendo estas las actividades y tareas inherentes a la administración que consisten en la gestión de información, y la documentación que se maneja en el ámbito comercial.

En el mismo orden de ideas, desde la perspectiva de Delgado en Elizalde (2019) “la estructura contable, visualizada en los estados financieros, son los parámetros que han probado ser los mejores instrumentos de medición de la gestión administrativa” (p.255). Es decir, dentro de las operaciones administrativas y contables, se consideran documentos como facturas, recibos de compra, de pago, los contables, pago de salarios, compromisos fiscales y parafiscales, entre otros. Por lo tanto, estos procesos deben ser conocidos y llevados a la práctica por los trabajadores, con la finalidad de evitar contratiempos, y ser más eficaces en la elaboración de las relaciones contables. Entendiendo que una operación contable es una acción que implica una cantidad o valor de modificación, porque son los datos de movimiento que se verán reflejados en la contabilidad.

Esto conlleva, a que el registro de estas operaciones sea un proceso continuo y sistemático desde el inicio hasta la etapa final, de allí, la importancia que las empresas realicen una valoración de las operaciones administrativas y contables que llevan a cabo, para la detección de posibles debilidades que pudieran existir, con la finalidad de corregirlas.

Cabe destacar, que en una empresa el administrador tiene dentro de sus

funciones ayudar a resolver posibles problemas en su funcionamiento, a través de estrategias para el fortalecimiento de su efectividad. Presentando a los gerentes las mejores propuestas para hacer que una organización sea más productiva mediante la reducción de costos y el incremento de los ingresos. Para ello, es necesario, tanto examinar cómo realizar seguimiento y control de cualquier área de la organización, que maneje documentos que puedan contribuir a que la misma cumpla con los objetivos.

Es aquí donde tienen cabida las estrategias gerenciales, estas para García, Durán, Hernández y Moreno (2018) “permiten la determinación de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa” (p.14). Planteados por los autores como cursos de acción planificados a seguir que se diferencian de otros por el alcance y la magnitud de la acción a seguir, la cual debe estar encaminada hacia el cambio de condiciones futuras, para el logro de los objetivos.

En tal sentido, se puede inferir, que la finalidad de estrategias gerenciales, es lograr la eficiencia de los procesos dentro de la organización, a través de una planificación, la cual debe partir de la identificación de los nudos críticos, así como también, las fortalezas y oportunidades con las que se cuenta. \*Es sumamente importante, que, la organización, establecimiento o empresa, establezca medidas de control interno que permitan optimizar sus operaciones, orientar planes de acción hacia el posicionarse en el mercado, de igual manera al cumplimiento de cada faseo etapa de en la realización de las actividades diarias, considerando que el proceso administrativo es continuo y sistemático.

En relación con lo antes expuesto, entre las estrategias gerenciales se encuentran las de control las cuales pueden generar distintos beneficios y logros, así, su aplicación indistintamente del proceso que se quiera controlar es importante, porque establece medidas para corregir las actividades, de forma que se alcancen los planes exitosamente, pero, además, la implantación del control determina las causas que pueden originar las



falencias, ofreciendo la oportunidad de accionar para solventarlas y que se vuelvan a repetir.

Interpretando a Pillasagua (2017) el control administrativo y contable advierte la implementación de un plan de organización que abarca políticas y normas, así como métodos y procedimientos adoptados en el trabajo administrativo y operativo para alcanzar tanto objetivos como metas de la organización, con lo cual, la empresa logra obtener un registro completo del proceso.

Ante lo planteado es necesario, referir lo observado en la la firma de inversiones DCARO, CA Rómulo Gallegos estado Cojedes, donde se pudo apreciar retrasos en los procesos administrativos, ausencia de control interno, falta de control en los pagos de las obligaciones fiscales y parafiscales, falta de la delimitación de funciones en la administración, carencia de efectividad en los procesos de compras y falta de exactitud en los pagos a proveedores. Resulta oportuno mencionar que toda empresa sin importar el tamaño que tenga, debe contar con estrategias gerenciales que permita realizar efectivamente las operaciones que lleva diariamente.

En consecuencia, la falta de un cumplimiento ordenado de las operaciones administrativas y contables, puede repercutir, en la adquisición o compra de material, en los pagos de facturación, en el cumplimiento de los compromisos que son beneficiosos para la seguridad social de los trabajadores, y por supuesto en el rendimiento satisfactorio de la empresa.

En atención a lo antes planteado, se formularon las siguientes interrogantes ¿Cuál es la situación actual en relación a las operaciones administrativas y contables en la firma de inversiones DCARO, CA Rómulo Gallegos estado Cojedes? ¿Qué factores inciden en el proceso de las operaciones administrativas y contables en la firma de inversiones DCARO, CA Rómulo Gallegos estado Cojedes? ¿Qué estrategias gerenciales se pueden proponer para el fortalecimiento de las operaciones administrativas y contables en la firma de inversiones DCARO, CA Rómulo Gallegos estado

Cojedes?

## **Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo General**

Proponer estrategias gerenciales para el fortalecimiento de las operaciones administrativas y contables en la firma de inversiones DCARO, CA Rómulo Gallegos estado Cojedes.

### **Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la situación actual en relación a las operaciones administrativas y contables en la firma de inversiones DCARO, CA Rómulo Gallegos estado Cojedes.
- Identificar factores que inciden en el proceso de las operaciones administrativas y contables en la firma de inversiones DCARO, CA Rómulo Gallegos estado Cojedes.
- Diseñar estrategias gerenciales para el fortalecimiento de las operaciones administrativas y contables en la firma de inversiones DCARO, CA Rómulo Gallegos estado Cojedes.

### **Justificación de la Investigación**

En una empresa pequeña o grande se deben realizar operaciones administrativas y contables, las cuales requieren del cumplimiento de una serie de pasos, con la finalidad de tener claridad al momento de evaluar el alcance de las metas establecidas. Por lo tanto, las estrategias gerenciales se orientarán a la toma de decisiones, y de las acciones a seguir para la realización de las operaciones administrativas y contables de manera eficaz, garantizando así, que la operatividad de la organización se esté llevando a cabalidad, y puedan cumplir a tiempo con los pagos de las obligaciones

fiscales y parafiscales, las compras, pagos de facturación, del personal, entre otros.

El estudio se justifica, ya que a través del diseño de estrategias gerenciales para el fortalecimiento de las operaciones administrativas y contables le permitirá a la firma de inversiones DCARO, CA establecer mejoras en la realización de las mismas, permitiendo garantizar el adecuado funcionamiento, y que sus actividades sean realizadas de manera eficiente y efectiva, lo cual conlleva al logro de las metas en atención a los objetivos establecidos.

Además, se consultará una serie de constructos teóricos, que permitirán sustentar cada uno de los elementos relacionados con el objeto de estudio siendo el soporte para realizar una exposición minuciosa que servirá para definir el problema.

Desde el punto de vista práctico se proponen estrategias que permitan mejorar el manejo y control de las operaciones entre ellas los pagos a proveedores, la efectividad en los procesos de compra y el cumplimiento de las obligaciones fiscales y parafiscales. Lo cual repercutirá una mejor confiabilidad en la información procesada, a partir de los cambios que se adopten. Además, la metodología empleada podrá servir de referencia para otros investigadores que presenten una situación similar, o deseen profundizar acerca del tema. Este estudio se enmarcará en la línea de investigación planificación del área de ciencias económicas y sociales.

### **Alcance de la Investigación**

Esta investigación se realizará en la firma de inversiones DCARO, CA Rómulo Gallegos estado Cojedes, la cual se caracteriza por brindar atención al público ofreciendo servicios de investigación, transcripción, impresión, son gestores, además ofrecen material de oficina, útiles escolares, entre otros. El estudio tendrá como alcance, la organización de las operaciones administrativas y contables que se llevan a cabo en dicha firma, lo cual

conllevará a un mejor funcionamiento y el logro de objetivos y metas planteados.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEORICO**

Este capítulo corresponde a los antecedentes y teorías relacionadas con la investigación. Para Balestrini (2007) “el resultado de la selección de aquellos aspectos más relacionados del cuerpo teórico epistemológico que se asume, referidos al tema específico elegido para su estudio”. (p.91); nos orienta el sentido y las líneas de acción de la investigación, es la argumentación teórica de la relación con las variables que están relacionadas con el problema.

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

Los antecedentes, hacen referencia a los estudios previos, trabajos y tesis de grado, relacionados con el problema planteado, para Arias (2012), “reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones” (p.106), siendo estos los siguientes:

Marín y Echeverry (2023), presentaron en el Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria una investigación titulada “Estrategias gerenciales que permitan la optimización de los procesos administrativos en HS REPUESTOS SAS, Medellín”. Donde se plantearon como objetivo general formular las dinámicas estratégicas y operativas de una propuesta para la optimización de los procesos en la división de administración de la empresa HS REPUESTOS SAS, Medellín, Colombia.

En la metodología, se ubicó en un estudio de campo de tipo descriptivo y no experimental. La población y muestra estuvieron conformadas por siete

(07 trabajadores) de la gerencia y administrativos de la empresa, como técnicas para recopilar información utilizaron la encuesta, y como instrumento el cuestionario. Basándose en el análisis de los objetivos, como resultados determinaron que la empresa no posee un proceso administrativo adecuado y que la división de administración se ve afectada tanto por los factores internos como externos, existiendo debilidades en las políticas de la empresa. Concluyendo, que es necesario proponer lineamientos gerenciales sustentados con una serie de líneas maestras clave para optimizar las funciones administrativas y los factores que afectan la empresa.

Dicho estudio se relaciona con la presente investigación porque aborda aspectos relacionados con las políticas gerenciales de la empresa, destacando que las falencias en las mismas, afectan los procesos administrativos, siendo necesario corregirlos para el buen funcionamiento de la misma.

De igual manera, Mendoza (2022) presentó en la UNELLEZ, una investigación titulada “estrategias gerenciales para el fortalecimiento de los procesos contables en el laboratorio clínico Mirabal 2021, Municipio “Ezequiel Zamora”, estado Cojedes”. Su objetivo general fue proponer estrategias gerenciales para el fortalecimiento de los procesos contables en el laboratorio clínico Mirabal 2021. El estudio fue descriptivo, con diseño no experimental.

La población estuvo conformada por seis (06) sujetos de estudios, siendo la muestra igual. Se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta, como instrumento, el cuestionario de quince (15 ítems). Para realizar el análisis de los resultados utilizaron la técnica del análisis porcentual a través de la estadística descriptiva, enunciando los resultados en tablas y gráficos.

El estudio arrojó como resultado, que existen notables debilidades en la aplicación de los procedimientos administrativos contables en el laboratorio, por lo que concluye que es necesario la aplicación de estrategias gerenciales para abordar las soluciones que requieren ser aplicadas y así fortalecer

dichos procesos, para por tal razón se diseñará la propuesta.

Esta investigación, resulta un aporte para el presente estudio, debido a que se enfocó en los procesos administrativos contables, que son esenciales para cualquier organización.

Asimismo, Burga y Mera (2022) presentaron un estudio en la Universidad Señor Sipán, titulado “Estrategia gerencial para el incremento del rendimiento de sus activos en la Empresa SLSYP S.A.C. Chiclayo 2021”. El objetivo que se planteó fue analizar la incidencia de una estrategia Gerencial en el Incremento del Rendimiento de los activos en la empresa de servicios y pavimentos S.A.C en el periodo 2019 - 2020”. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, bajo una investigación explicativa, con un diseño no experimental de carácter descriptivo de corte transversal simple. Como técnica utilizaron una entrevista estructurada para el personal de la empresa que toma decisiones. Además, usaron ratios para poder identificar el rendimiento de activos.

Entre las conclusiones destacan que obtuvieron deficiencias ya que disminuyeron la capacidad para solventar sus deudas y más del 50% de capital estaban en manos de terceros lo cual significaba un riesgo para la empresa, de igual manera, las personas que estaban encargadas de la estrategia gerencial desconocían sobre las normas de calidad a pesar de reconocer que eran un factor relevante no lo aplicaban dentro de la organización. Los autores recomendaron al gerente de la organización realizar un análisis detallado de la situación de su empresa para así identificar las deficiencias que están provocando bajos resultados en la liquidez que puede afectar la sostenibilidad del negocio. También estrategias comerciales para la rápida de venta de sus productos puesto que ello no permite que retorne la inversión de manera eficiente.

El estudio que antecede, guarda relación con la presente investigación porque se plantea la importancia de las estrategias gerenciales dentro de la organización para su buen funcionamiento, siendo esto parte de las

operaciones administrativas que debe realizar el gerente.

Asimismo, Arias y Rodríguez (2020) presentaron en la universidad José Antonio Páez, su estudio “Diseño de estrategias gerenciales para la administración del RRHH en la empresa Corporación TodoListo Express C.A.” el objetivo fue proponer estrategias gerenciales para la administración del RRHH en la empresa antes mencionada. La investigación fue de campo, con modalidad de proyecto factible. La población fue ocho (8) empleados que conforman la empresa, y la muestra igual por ser una población finita. Las técnicas de recolección de datos fueron la encuesta, y la entrevista aplicando un cuestionario y guion de entrevista respectivamente.

Los autores señalan en sus conclusiones que existían algunas debilidades referentes a las funciones que debe desarrollar el personal, el cual incumple constantemente con el horario de trabajo, lo que trae como consecuencia que la gerencia se vea obligada a cumplir con funciones que no le corresponden descuidando sus funciones reales.

El estudio reviste especial importancia, debido a que se trata de una propuesta para el fortalecimiento de la labor gerencial, donde se abordan algunos aspectos que sirven de referencia para la elaboración de corpus teórico de esta investigación.

### **Bases teóricas**

Las bases teóricas según la universidad San Martín de Porres en su manual para la elaboración de la tesis o trabajo de investigación (2019) “constituyen el fundamento teórico sobre los principales enunciados que fundamentan el problema, implica una crítica de las teorías relacionadas directamente con el problema en estudio y su proceso de conocimiento” (p.3).

### **Teoría del Comportamiento Organizacional**

De acuerdo a lo expresado por Chiavenato (2006), se refiere a “el estudio

de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones. se ocupa de la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos” (p.6). Es decir, a través del comportamiento organizacional es posible visualizar la interacción entre las personas de una organización y la acción que ejerce de manera bilateral entre las personas que pertenecen a la organización, Por lo que los encargados de dirigir las empresas u organizaciones debe tener conocimientos acerca de esta teoría.

En este sentido, las personas que conforman una organización son fundamentales para su buen funcionamiento, de este modo se puntualiza lo importante del comportamiento organizacional, ya que abarca la forma como debe ser gestionado el personal de la empresa. Al respecto Molina, Briones y Arteaga (2016) señalan “El logro de un adecuado Comportamiento Organizacional constituye el instrumento por excelencia para alcanzar mayores niveles de eficiencia y eficacia en las empresas” (p.50). Teniendo en cuenta que la eficiencia y la eficacia, están relacionadas con la gestión financiera, al hacer uso de los recursos, para alcanzar las metas y el crecimiento de la empresa.

### **Teoría del Pensamiento estratégico**

La evolución de la situación de una empresa, obedece en gran medida de las estrategias esgrimidas en la misma, esto abarca más allá de saber producir bien sino también en saber vender bien, tanto el producto como su propia imagen de la empresa, esto depende en gran medida de las estrategias que utilicen. Desde la posición de Román (2010) “en este mundo actual inseguro e incierto, el hombre de negocios debe tomar muy en cuenta la velocidad, la eficiencia y la eficacia porque, no solamente debe saber hacer bien las cosas, sino que debe saber bien qué cosas hay que hacer y cuándo hacerlas” (p18).



De esta forma el pensamiento estratégico se relaciona con la toma de decisiones para el alcance de las metas dentro de la organización, el manejo de los recursos, que arroja la gestión financiera. En este sentido, es pertinente mencionar a Mintzberg(1997), quien definió la estrategia como:

El patrón o plan que integra las principales metas y políticas de una organización y, a la vez, establece la secuencia coherente de las acciones a realizar. Una estrategia bien formulada ayuda a poner orden y asignar, con base tanto en sus atributos como en sus deficiencias internas, los recursos de una organización, con el fin de lograr una situación viable y original, así como anticipar los posibles cambios en el entorno y las acciones imprevistas de los oponentes inteligentes (p.7).

De acuerdo con lo expresado por el autor, esta teoría acentúa su esencia en la acción, de manera tal que la organización a pesar de no plasmar planes o establezca previamente objetivos de manera formal, a través de un patrón de una serie de actos de la empresa, esto deja por sentado que los actos de la empresa son adecuados. Por otra parte, Mintzberg (ob.cit), señala que la estrategia debe ser vista a partir de cinco definiciones, que son:

a) **Estrategia como plan:** Comprende el aspecto fundamental de la percepción, cómo se conciben las estrategias para lograr las metas.

b) **La estrategia como patrón:** Permite direccionar el funcionamiento de la empresa. Está centrada en la acción, y el comportamiento organizacional, para el logro de las metas desde una visión en conjunto.

c) **Estrategia como pauta de acción:** consiste en las estrategias empleadas para aumentar la competitividad, superar los errores, donde cada acción desencadena otra, es decir, se siguen una serie de pasos sistemáticos.

d) **Estrategia como posición:** Considera a las organizaciones en su entorno competitivo; cómo encuentran sus posiciones y cómo las protegen para enfrentar, evitar, o vencer la competencia.

e) **Estrategia como perspectiva:** Plantea cuestionamientos en relación a las intenciones y el comportamiento de los colaboradores en una empresa.

En consecuencia, tomando las potencialidades de la empresa, para contrarrestar las debilidades, de la mano con las estrategias. Por tanto, es necesario resaltar la necesidad que tienen las empresas de contar con estrategias gerenciales adecuadas, modernas y actualizadas, que le permitan una gestión financiera óptima, como forma de catapultarse hacia el éxito y crecimiento.

### **Estrategia**

Constituyen un componente de suma importancia para la consecución de objetivos, Quinn (1991), las define como: “un patrón o plan que integra las metas mayores de una organización, las políticas y acciones secuenciales hacia un todo cohesionado. Una estrategia bien formulada ayuda a coordinar los recursos de la organización hacia una posición; única y Viable...” (156). Esto implica que las estrategias actúan como una guía organizada, a través de la cual la organización orienta sus acciones en pro de conseguir beneficios para todos sus integrantes y para las personas a quienes ofrecen sus servicios.

### **Estrategias gerenciales**

Las empresas u organizaciones se enfrentan a diario a diferentes desafíos, que desencadenan de alguna forma la competitividad, por tanto, precisan de gerentes con competencias adecuadas para asumir su rol de líderes de su equipo, atendiendo los retos a partir del conocimiento pleno de la cultura organizacional, superando las dificultades y reconociendo expresamente un buen desempeño. Lo expuesto implica el conocimiento y manejo de estrategias gerenciales, definidas por Chiavenato (2009) como “comportamiento de la organización como un todo integrado, es holística, sistemática y medular, donde se planea, calcula y se asigna recursos a las actividades básicas para el éxito de la empresa” (p.234).

Rescatando lo dicho en los párrafos anteriores, las estrategias gerenciales

en una empresa van de la mano con la gestión financiera, de manera que puedan marcar la pauta en desarrollo de las actividades, generando ganancias y crecimiento, haciendo que todos estos componentes funcionen en sintonía con los procesos administrativos, partiendo de decisiones acertadas, tomadas en conjunto con el personal encargado.

### **Operaciones Administrativas**

El desarrollo de las actividades gerenciales en las organizaciones precisa una serie de pasos concretos establecidos con el fin de ejercer acciones u operaciones que conduzcan al éxito de las mismas, teniendo en cuenta los recursos; materiales, administrativos, humanos y tecnológicos de la empresa, al respecto Robbins y Coulter (2005), describe que estos elementos son:

#### **a. Planificación**

En cuanto a esto, consideran a la planificación como aquella que “define las metas de la organización, para establecer los planes exhaustivos como la forma de integrar y coordinar el trabajo global de la organización con el fin de alcanzar la estrategia general (p. 158). Desde este punto de vista, se puede deducir que la planeación se ocupa tanto de los fines (qué hay que hacer) como de los medios (cómo hay que hacerlo).

Se puede decir entonces que la planificación reduce la incertidumbre al obligar a los gerentes a mirar hacia adelante, anticiparse a los cambios, considerar los impactos de éstos y preparar las respuestas que convengan. De allí pues, que los planes operativos especifican los detalles de cómo van a alcanzarse las metas y objetivos generales que se plantean en una organización; es decir, son congruentes con los objetivos trazados para un gerente implicando dentro de estas actividades la gestión financiera.

#### **b.-Organización**

Robbins y Coulter (ob.cit) La definen como el proceso de “crear la estructura de una organización la cual surge para muchos propósitos como lo

son: distribuir el trabajo para que los empleados lo realicen de forma eficaz y eficiente, establecer las líneas de mando y de recursos humanos dentro del diseño organizacional” (p.90).

Es entonces como en este proceso de organización, es primordial coordinar las acciones de cada una de las personas responsables que integran la estructura de gestión; se considera la armonía, el esfuerzo según la fortaleza de los recursos humanos y los recursos materiales destinados para conseguir cada objetivo; de esta manera la organización participativa está inmersa dentro de la gerencia moderna.

Asimismo, “la organización involucra no sólo a los recursos humanos; sino también a los recursos materiales, técnicos, el espacio físico y el tiempo” Robbins y Coulter (ob.cit), a fin de responder a los intereses y necesidades de los miembros que forman parte de ella, así como de los beneficiarios de su servicio.

### **c.-Dirección**

Según, Robbins y Coulter (ob.cit) la dirección es la función o proceso de la administración mediante la cual “se orienta y dirige al personal de una organización para que realice su trabajo con la finalidad de cumplir con los planes establecidos y haciendo un óptimo uso de los medios con que se cuenta, es decir, se trabaje de un modo eficaz y eficiente” (p. 358).

En consecuencia, para que la planeación y la organización puedan ser eficaces, deben ser activadas y complementadas por la orientación que debe darse a las personas mediante el proceso de comunicación, capacidad de liderazgo y motivación apropiada. En este sentido, para dirigir a los subordinados, el gerente debe comunicar, liderar y motivar. Dado que es imposible la existencia de una organización sin personas, la dirección constituye una de las más complejas funciones gerenciales porque implica guiar, ayudar a la ejecución, comunicar, liderar, motivar y tomar decisiones.

Asimismo, la dirección es un proceso interpersonal que determina relaciones entre individuos, por lo que debe incluir dos aspectos: guiar y motivar el comportamiento de los subordinados para el logro de las metas establecidas y la comprensión de los sentimientos de sus colaboradores, así como también de los problemas o debilidades que enfrentan cuando cumplen con sus funciones.

#### **d.-Control**

De acuerdo con Robbins y Coulter (ob.cit) el control “está centrado en el proceso que consiste en actividades que garanticen realización según lo planeado y corregir cualquier desviación significativa que se produzca” (p. 359). A tal efecto, para ejercer el proceso de control, es pertinente que se cumplan los siguientes aspectos:

1. Crear mejor calidad: interpretando al autor, se trata de la detección y corrección de fallas, para evitar que estas se repitan.
2. Enfrentar el cambio: hace referencia a que las empresas deben adaptarse a los cambios tecnológicos, de mercado y los establecidos en materia fiscal, para estar actualizados.
3. Agregar valor: se trata de compartir recursos útiles para mejorar, adaptándose así al ciclo de los tiempos.
4. Tratar de igualar todos los movimientos de la competencia. puede resultar muy costoso y contraproducente.
5. Facilitar la delegación y el trabajo en equipo: consiste en el fomento del trabajo en equipo, de la visión en conjunto, la delegación de responsabilidades y la motivación.

#### **La motivación**

La motivación, para David (2003) es definida “como el proceso de influir en las personas para lograr objetivos específicos. La motivación explica por qué algunas personas trabajan con empeño y otras no: los objetivos, las

estrategias y las políticas tienen pocas probabilidades de éxito” (p. 131), significa entonces, que si tanto empleados como gerentes no están motivados difícilmente podrán cumplir con las metas y estrategias de la empresa.

### **Comunicación organizacional**

La comunicación organizacional según la Universidad Internacional de La Rioja (UNIR. 2022) “incluye cualquier tipo de información que se transmita dentro de una entidad o desde ella para obtener un objetivo determinado. Está dirigida hacia el interior de la institución y al público en general” (p.1). Además, incluye “el intercambio de mensajes entre emisores y receptores, trata la creación de un proceso complejo de significados creados por los integrantes de una corporación, la construcción de distintos sentidos y la negociación de normas” (p.1).

La comunicación organizacional es clave en la creación del ambiente laboral y delimita los medios de interacción entre los colaboradores de una organización y con el público exterior. Ayuda al manejo de la empresa, ya que es útil en la generación de estrategias y canales de comunicación efectivos.

### **Operaciones contables**

De acuerdo a Catacora (2015:71), señala que “el proceso contable registra y procesa todas las operaciones que se realizan en una empresa, es necesario seguir una serie de pasos íntimamente relacionados unos con otros y los cuales deben guardar una secuencia lógica”. Al respecto, el proceso contable se puede definir como un conjunto de fases a través de las cuales se obtiene y comprueba información financiera. Por lo tanto, la contabilidad es una necesidad para cada empresa, ya sea una pequeña organización o una corporación grande, ninguna va a operar de manera eficaz sin una contabilidad o contador, manejando las finanzas de la misma. “Cada empresa requiere la gestión de cuentas, a fin de recibir de manera

efectiva y remitir el dinero. Las cuentas por pagar en función de cualquier negocio, es función de la casa que paga las facturas” Catacora (ob.cit, p71).

La necesidad de aplicar procesos en la contabilidad es la de llevar una información veraz, ya que los estados financieros deben contener toda la información, la discriminación básica y adicional.

Cabe destacar, que las cuentas por cobrar según Aranda, (2010) “son aquellas cantidades que los clientes adeudan a una compañía por haber obtenido de ésta bienes o servicios o por la obtención de crédito dentro de un curso de los negocios”. (p.17).

De igual manera, están las cuentas por pagar éstas para González (2001) “surgen por operaciones de compra de bienes materiales (Inventarios), servicios recibidos, gastos incurridos y adquisición de activos fijos o contratación de inversiones en proceso (p.15), también se encuentra retenciones, impuestos, aportes de nómina, compromisos con proveedores, entre otros.

### **Procedimiento contable**

El sistema contable de cualquier empresa, independientemente del método que utilice, se deben ejecutar tres pasos básicos relacionados con las actividades financieras: los datos se deben registrar, clasificar y resumir. De acuerdo a Catacora (2015), los pasos que conforman un proceso contable son los siguientes: “registro de la actividad financiera, clasificación de la información y resumen de la información” (p.72).

Registro de la actividad financiera: en un sistema contable se debe llevar un registro sistemático de la actividad comercial en términos económicos. Por lo tanto, en una empresa se llevan a cabo todo tipo de transacciones que se pueden expresar en términos monetarios y que se deben registrar en los libros de contabilidad. Al respecto, una transacción se refiere a una acción terminada más que a una posible acción a futuro.

Clasificación de la información: la información se debe clasificar en

categorías. Donde se diferencien las transacciones que son pasivos o generan ingresos a la empresa.

Resumen de la información: para que la información contable sea utilizada por quienes toman decisiones, ésta debe clara y precisa, con detalles de las compras, las salidas o ventas. En fin, el registro, la clasificación y el resumen, son procesos necesarios para crear la información contable.

## **Obligaciones fiscales y parafiscales**

### **Obligaciones fiscales**

Estas, para la web Máster Sevilla (2020) están relacionadas con “Las relaciones de una empresa con el fisco”, siendo un aspecto esencial, cumplir con éstas para evitar sanciones y garantizar la estabilidad de un negocio. Cabe destacar, que las obligaciones fiscales pueden variar según la forma jurídica, entre las obligaciones fiscales básicas que una empresa debe realizar se señalan siguientes: pago del Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) Facturación. Practicar las retenciones e ingresos entre otras.

### **Obligaciones Parafiscales**

Las Contribuciones parafiscales para Villegas (2005) son imposiciones recabadas por ciertos entes públicos para asegurar su financiamiento autónomo, constituida por los aportes patronales y del trabajador, dichas contribuciones parafiscales se constituyen como aportes para la seguridad social de los trabajadores. Siendo este pago del Seguro Social Obligatorio, Régimen Prestacional de Vivienda, Hábitat, Instituto Nacional de Capacitación Educativa Socialista (INCES) y el Régimen Prestacional de Empleo.

Significa entonces que es una inversión hecha por la empresa y el individuo, quien recibe un ingreso por los servicios prestados, así como en tiempos determinados, que puede ser materializada en un corto o mediano plazo, de acuerdo al tipo de aporte realizado.



## **Control Interno**

El control interno, según Gómez (2001) ha sido diseñado, aplicado y considerado como la herramienta más importante para el logro de los objetivos, la utilización eficiente de los recursos y para obtener la productividad, además de prevenir fraudes, errores, violación a principios y normas contables, fiscales y tributarias. Por lo tanto, es utilizado para impedir un posible fraude o errores durante determinados procesos que afecte la fiabilidad de los mismos.

### **Objetivos del Control Interno**

Para Hernández y Ortiz (2007), “el control interno permite un mejor uso de los recursos escasos al plantear medidas correctivas antes y durante la ejecución de los procesos y operaciones” (p.28), para ello los autores se plantean una serie de objetivos, que se presentan a continuación:

1. **Integridad:** Permite asegurar que se registren todas las transacciones en el periodo al cual corresponden.
2. **Existencia:** Permiten asegurar que solo se registren operaciones que afecten la institución. Los siguientes controles aseguran el cumplimiento del objetivo de existencia.
3. **Exactitud:** En todo intercambio o transacción, existe una consideración acerca de las cantidades que se están traspasando. Bajo controles internos adecuados, los registros contables deben ser anotados en los libros por el valor que realmente representan.
4. **Autorización:** Un adecuado control interno no puede procesar transacciones que no se encuentren autorizadas por algún funcionario competente. Este objetivo debe establecer los límites al inicio, continuación o finalización de una operación contable con base en políticas y procedimientos establecidos.
5. **Custodia:** Estos objetivos se establecen para tratar de controlar el uso o

disposición no autorizada de los activos de la empresa.

Como puede apreciarse, ciertamente lo planteado por el autor, reafirma que el control interno, dentro de una empresa procura el control y seguimiento de las labores del personal a fin de garantizar el manejo y distribución razonable de sus recursos por lo tanto son necesarios para su buen funcionamiento, pues direccionan las acciones a seguir.

### **Bases Legales**

El estudio, tiene su fundamentación legal en las normativas que rigen en el país, siendo estas la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV, 1999) y el Código de Comercio (1998).

En la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) en el **Artículo 86** se establece que “Toda persona tiene derecho a la seguridad social como servicio público de carácter no lucrativo...” Los recursos financieros de la seguridad social no podrán ser destinados a otros fines. Las cotizaciones obligatorias que realicen los trabajadores y las trabajadoras para cubrir los servicios médicos y asistenciales y demás beneficios podrán ser administrados sólo con fines sociales bajo la rectoría del Estado.

De igual manera el Artículo 133 establece que “Toda persona tiene el deber de coadyuvar a los gastos públicos mediante el pago de impuestos, tasas y contribuciones que establezca la ley”.

Significa entonces, que las empresas tienen el deber de contribuir con los impuestos y tasas que se encuentran establecidos en las leyes especiales tributarias, donde se establecen obligaciones impositivas para los contribuyentes y su cumplimiento está regulado por actividades de seguimiento y control, que favorecen la percepción dineraria por parte del empresario acreedor del tributo. Asimismo, el código de comercio (1998) establece en su Artículo 32 que:

Todo comerciante debe llevar en idioma castellano su contabilidad, la cual comprenderá, obligatoriamente, el libro Diario, el libro Mayor y el de Inventarios. Podrá llevar, además, todos los

libros auxiliares que estimará conveniente para el mayor orden y claridad de sus operaciones.

### **Y en su a Artículo 33:**

El libro Diario y el de Inventarios no pueden ponerse en uso sin que hayan sido previamente presentados al Tribunal o Registrador Mercantil, en los lugares donde los haya, o al Juez ordinario de mayor categoría en la localidad donde no existan aquellos funcionarios.

Las operaciones administrativas y contables están reglamentadas en gran parte en el código de comercio, por eso es pertinente citar los presentes artículos debido a que están relacionados con el objeto de estudio de esta investigación.

### **Definición de Términos Básicos**

La definición de términos básicos permite aclarar algunos aspectos conceptuales relacionados al objeto de estudio, a continuación, se presentan algunas de las definiciones que forman parte de éste:

**Efectividad:** Es la relación entre los resultados obtenidos y los propuestos.

**Eficiencia:** Logro de los fines con la menor cantidad de recursos.

**Eficacia:** capacidad de lograr el efecto que se desea o espera en los objetivos planteados

**Control Interno:** comprende el de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables.

**Estrategia:** Es un conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado fin.

**Medidas de Control:** Se establecen para asegurarse que los objetivos planteados se están cumpliendo de acuerdo con lo planificado.

### **Definición de Variables**

La operacionalización de variables está orientado por Balestrini (2006), quien considera que “la variable es una cualidad idónea de sufrir cambios, por lo cual el sistema de variables está establecido por un conjunto de características operacionalizadas” (p.45), Por consiguiente, en el cuadro 1 se presenta la operacionalización de variables que orientan el estudio.

**Tabla 1. Operacionalización de las Variables**

Objetivo General: Proponer estrategias gerenciales para el fortalecimiento de las operaciones administrativas y contables en la firma de inversiones DCARO, CA Rómulo Gallegos estado Cojedes.				
<b>Variable</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
Estrategias gerenciales	“Permiten la determinación de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa” Duran, Hernández y Moreno (2018, p.14).	Estrategias	Trabajo en equipo Comunicación	1 2
Operaciones administrativas y contables		Planificación	Metas y objetivos	3
	Organización	Adiestramiento	4	
		Lista de proveedores	5	
		Inventario	6	
	Dirección y control	Pago oportuno	7	
Niveles de producción		8		
Procesos contables	Supervisión	9		
	Registro de ventas	10		
	Cuentas por cobrar	11		
	Registro de compras	12		
	Cuentas por pagar	13		
Pagos Obligaciones fiscales y parafiscales	14			

Fuente: Hernández y Perdomo (2024)

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

En este capítulo se presentan el conjunto de acciones destinadas a describir y analizar el fondo del problema planteado, a través de procedimientos específicos que incluye las técnicas de observación y recolección de datos, determinando el “cómo” se realizará el estudio, esta tarea consiste en hacer operativa los conceptos y elementos del problema que se estudia; según Balestrini (2006):

La metodología representa la manera de organizar el proceso investigación, de controlar sus resultados y de presentar posibles soluciones a un problema que conlleva la toma de decisiones, es parte del análisis y la crítica de los métodos de investigación, es decir debe considerarse como el estudio del método que ofrece una mejor comprensión de ciertos caminos que ha probado su utilidad en la práctica de la investigación, con objeto de evitar los obstáculos que obstaculicen el trabajo científico. (p.113).

#### **Tipo de Investigación**

El tipo de investigación es descriptiva, al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2010), señalan que consiste en “la caracterización de un hecho, fenómeno o grupo con el fin de describir su estructura o comportamiento” (p.8). En este sentido, se describirá el comportamiento de las variables.

#### **Diseño de investigación**

En cuanto al diseño, Palella y Martins (2010), refieren que: “El diseño de investigación se refiere a la estrategia que adopta el investigador para responder al problema, dificultades o inconveniente planteado en el estudio” (p.95). En este sentido, se utilizó el diseño de campo, por cuanto la investigadora tomó la información recolectada del contexto de investigación, el cual fue inversiones DCARO, CA Rómulo Gallegos estado Cojedes.

Este estudio se enmarca en la modalidad de proyecto factible que según el Manual de normas para la Elaboración y Aprobación de Trabajos Especiales de Grado y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2010), refiere que es: “la elaboración y desarrollo de un modelo operativo viable para solucionar problemas o necesidades de organizaciones o grupos sociales” (p. 18).

## **Población y muestra**

### **Población**

La población, según Arias (2012), es “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para las cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación, ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio” (p.81). En esta investigación la población objeto de estudio está conformada por diez (10) empleados de inversiones DCARO.

### **Muestra**

En cuanto a la muestra, es definida por Arias (ob.cit) como “un subconjunto representativo de la población universo”. (p. 51, ob.cit); en este caso, la muestra estuvo representada por la totalidad de la población debido a lo reducida de la misma y, por ende, no es necesario realizar muestreo.

## **Técnica e instrumento de recolección de datos**

En el presente estudio se tomó como técnica la encuesta, para Palella y Martins (2010), esta “destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador” (p.123), siendo el instrumento el cuestionario, éste según Arias (ob.cit) “es la modalidad de la encuesta que se realiza en forma escrita mediante un instrumento contentivo de una serie de preguntas” (p. 74). En este sentido, se elaboró un cuestionario contentivo de catorce preguntas (14), dicotómicas con dos (02) alternativas de respuestas:

SI, NO. Con el fin de recabar la información necesaria de los trabajadores de inversiones DCARO.

### **Validez y confiabilidad**

#### **Validez**

La validez del instrumento, es definida por Hernández, Fernández y Baptista (2010), como “la eficiencia con que un instrumento mide lo que se pretende medir”. (p.193).En el presente estudio la validez se determinó a través de del juicio de tres (3) expertos, se solicitó la colaboración de tres profesionales: dos especialistas administración, uno en metodología de la investigación lo cual permitió corregir debilidades en los instrumentos. Los criterios a tomar en cuenta para la validación de los expertos se describen a continuación: redacción (clara, confusa, tendenciosa), pertinencia (si, no).

#### **Confiabilidad**

De acuerdo, Palella y Martins (ob.cit), señala que, la confiabilidad “se refiere a la consistencia interna de los ítems” (p.67). En virtud de lo señalado, la confiabilidad o consistencia interna del instrumento de recolección de datos del actual estudio se llevó a cabo a través de la aplicación del coeficiente estadístico de Kuder Richardson, aplicado para ítems con respuestas de tipo dicotómicas, en donde los aciertos se contabilizan con 1 y los desaciertos con 0. Siendo necesario para ello realizar una prueba piloto a una muestra con iguales características a la sometida a estudio. En concordancia, la connotación matemática del referido coeficiente estadístico es la siguiente:

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k - 1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

**Tabla 2. Escala de Confiabilidad**

<b>RANGO</b>	<b>CONFIABILIDAD</b>
<b>0,81 – 1</b>	<b>Muy Alta</b>



<b>0,61 – 0,80</b>	<b>Alta</b>
<b>0,41 – 0,60</b>	<b>Media</b>
<b>0,21 – 0,40</b>	<b>Baja</b>
<b>0 – 0,20</b>	<b>Muy Baja</b>

**Fuente: Palella y Martins (2010)**

Es de importancia destacar, que los valores del alfa superiores a 0,61 o 0,81”son suficientes para garantizar la fiabilidad de aplicación de un instrumento. En esta investigación para medir la confiabilidad se aplicó una prueba piloto donde se recabo información de diez sujetos (10), para la prueba de confiabilidad, se utilizó el programa Excel, arrojando como resultado un índice de 0,94 lo que indica que es altamente confiable para su aplicación.

### **Técnicas y análisis de la información**

El procedimiento de análisis de los datos comprendió su organización, tabulación y análisis. De acuerdo a lo señalado, Bisquerra (2007), “El análisis es el ordenamiento y desglose de los datos en sus partes constituyentes, con el fin de obtener respuestas a las preguntas de investigación” (p.129). Es por ello, que una vez aplicadas las encuestas se procedió al análisis de los resultados obtenidos a través del programa Excel, tabulados en cuadros de frecuencias.

### **Procedimiento**

En esta investigación se siguió el procedimiento planteado en el Manual de trabajo de Grado de especialización, Maestría y tesis doctorales de la Universidad Experimental Libertador (UPEL, ob.cit), que señala que:

El proyecto factible comprende las siguientes etapas generales: diagnóstico, planteamiento y fundamentación teórica de la propuesta; procedimiento metodológico, actividades y recursos necesarios para su ejecución, análisis y conclusiones sobre la viabilidad y realización del proyecto; y en caso de su desarrollo, la

ejecución de la propuesta y la evaluación tanto del proceso como de sus resultados (p. 21).

Es por ello, que se realizó una descripción detallada de la situación problemática detectada, asimismo se determinaron las características que hacen factible la realización y ejecución de la propuesta, tomando en cuenta los recursos técnicos, económicos. Luego se diseñó la misma para dar solución a la necesidad detectada, en la cual los contenidos y estrategias fueron validados para proceder a la ejecución.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

En este capítulo se realizó el análisis y presentación de los resultados, este proceso según lo describe Balestrini (2007), consiste en “los criterios que orientarán los procesos de codificación y tabulación de los datos; sus técnicas de presentación, el análisis estadístico de los mismos; así como, el manejo de los datos no cuantitativos” (p.153). En este sentido, se inició con la recolección de los datos, procediendo luego a la organización, tabulación, presentación y análisis de los mismos, siendo obtenidos de la encuesta aplicada a los diez (10) empleados de inversiones DCARO que representaron la muestra de estudio.

Cabe destacar, que una vez tabulada la información se presentó en cuadros estadísticos, realizando el respectivo análisis interpretativo de las principales tendencias de respuestas consideradas, contrastando con la respectiva sustentación teórica, permitiendo establecer el alcance de los objetivos planteados, tanto general, como específicos, además generó las conclusiones y recomendaciones del diagnóstico, que permiten corroborar la necesidad de proponer estrategias gerenciales para el fortalecimiento de las operaciones administrativas y contables.

**Variable:** Estrategias gerenciales

**Dimensión:** Estrategias

**Indicador:** trabajo en equipo

**Ítem 1:** ¿Durante el cumplimiento de sus actividades usted realiza un trabajo en equipo?

**Tabla 3: Distribución de frecuencias y porcentaje ítem 1**

Ítem	SI		NO	
	F	%	F	%
1	2	20	8	80

Fuente: Instrumento aplicado a inversiones DCARO (2024)

### Interpretación

En atención a las repuestas otorgadas el 80% de los encuestado afirmó que durante el cumplimiento de sus actividades no realiza trabajo en equipo, mientras que un 20% si lo hace. Afirman Robbins y Coulter (ob.cit) que en la gerencia dentro del proceso de control es importante que se cumpla con “facilitar la delegación y el trabajo en equipo” (p.359) la cual consiste en el fomento del trabajo en equipo, de la visión en conjunto, la delegación de responsabilidades y la motivación. Por lo tanto, dentro de las acciones a incluir en el plan de estrategias gerenciales deberá incluir este elemento tan importante.

**Variable:** Estrategias gerenciales

**Dimensión:** Estrategias

**Indicador:** Comunicación

**Ítem 2:** ¿Existe una buena comunicación dentro de la organización?

**Tabla 4: Distribución de frecuencias y porcentaje ítem 2**

Ítem	SI		NO	
	F	%	F	%

3	4	40	6	60
---	---	----	---	----

Fuente: Instrumento aplicado a inversiones DCARO (2024)

### Interpretación

Los resultados indican que el sesenta 60% afirma que no existe una buena comunicación dentro de la organización, mientras que el 40% opina que sí. Según la Universidad Internacional de La Rioja (UNIR. 2022) “el intercambio de mensajes entre emisores y receptores, trata la creación de un proceso complejo de significados creados por los integrantes de una corporación, la construcción de distintos sentidos y la negociación de normas” (p.1). de esta manera, la comunicación es esencial para el logro de las metas.

**Variable:** Operaciones administrativas y contables

**Dimensión:** Planificación

**Indicador:** Metas y objetivos

**Ítem 3:** ¿Realizan una planificación para el establecimiento de metas y objetivos a corto plazo?

**Tabla 5: Distribución de frecuencias y porcentaje ítem 3**

Ítem	SI		NO	
	F	%	F	%
3	0	0	10	100

Fuente: Instrumento aplicado a inversiones DCARO (2024)

### Interpretación

Los resultados indican claramente que el 100% coinciden en que no se realiza una planificación para el establecimiento de metas y objetivos a corto plazo. Para Robbins y Coulter (2005) la planificación “define las metas de la organización, para establecer los planes exhaustivos como la forma de integrar y coordinar el trabajo global de la organización con el fin de alcanzar

la estrategia general” (p. 158). Es decir, con una buena planificación no se improvisa, se toman en cuenta los pro y contras y para el logro de las metas.

**Variable:** Operaciones administrativas y contables

**Dimensión:** Planificación

**Indicador:** Adiestramiento

**Ítem 4:** ¿En la planificación incluyen adiestramiento para la aplicación de estrategias que permitan lograr sus metas?

**Tabla 6: Distribución de frecuencias y porcentaje ítem 4**

Ítem	SI		NO	
	F	%	F	%
4	0	0	10	100

Fuente: Instrumento aplicado a inversiones DCARO (2024)

### Interpretación

Las respuestas otorgadas por los encuestados indican en un 100% que no se incluye en la planificación adiestramiento para la aplicación de estrategias que permitan lograr sus metas. De acuerdo a esto Robbins y Coulter (ob.cit) señala que control “está centrado en el proceso que consiste en actividades que garanticen realización según lo planeado y corregir cualquier desviación significativa que se produzca” (p. 359). Entre estas actividades se encuentra el adiestramiento o capacitación del personal para evitar y corregir errores en la práctica.

**Variable:** Operaciones administrativas y contables

**Dimensión:** organización

**Indicador:** lista de proveedores

**Ítem 5:** ¿Dentro de la organización existe un listado de proveedores?

**Tabla 7: Distribución de frecuencias y porcentaje ítem 5**

Ítem	SI		NO	
	F	%	F	%
5	1	10	9	90

Fuente: Instrumento aplicado a inversiones DCARO (2024)

### Interpretación

Con este ítem se deseó conocer si dentro de la organización existe un listado de proveedores estando la alternativa no representada por el 90% y mientras que sí con el 10%. Como puede apreciarse una sola persona tiene acceso al manejo de la información, con relación a esto “la organización involucra no sólo a los recursos humanos; sino también a los recursos materiales, técnicos, el espacio físico y el tiempo” Robbins y Coulter (ob.cit).

**Variable:** Operaciones administrativas y contables

**Dimensión:** organización

**Indicador:** inventario

**Ítem 6:** ¿Realizan inventario para la compra de materiales e insumos para que esta se realice oportunamente?

**Tabla 8: Distribución de frecuencias y porcentaje ítem 6**

Ítem	SI		NO	
	F	%	F	%
6	3	30	7	70

Fuente: Instrumento aplicado a inversiones DCARO (2024)

### Interpretación

En atención a las respuestas otorgadas en torno a la realización de inventario para la compra de materiales e insumos para que esta se realice oportunamente el 70% considero que no se hace, mientras que el 30%

afirmo que sí. Tal como lo se mencionó en el resultado anterior, interpretando a Robbins y Coulter (ob.cit) dentro de la organización los recursos materiales son importantes, siendo el inventario parte de estos.

**Variable:** Operaciones administrativas y contables

**Dimensión:** organización

**Indicador:** pago oportuno

**Ítem 7:** ¿El pago a proveedores se realiza en el lapso establecido?

**Tabla 9: Distribución de frecuencias y porcentaje ítem 7**

Ítem	SI		NO	
	F	%	F	%
7	6	60	4	40

Fuente: Instrumento aplicado a inversiones DCARO (2024)

### Interpretación

Las respuestas otorgadas en torno a si el pago a proveedores se realiza en el lapso establecido el 60% respondió que sí, mientras el 40% manifestó que no. Sobre este particular, Catacora (ob.cit, p71) señala que “cada empresa requiere la gestión de cuentas, a fin de recibir de manera efectiva y remitir el dinero. Las cuentas por pagar en función de cualquier negocio, es función de la casa que paga las facturas”.

**Variable:** Operaciones administrativas y contables

**Dimensión:** dirección y control

**Indicador:** niveles de producción

**Ítem 8:** ¿Es motivado para alcanzar altos niveles de producción?



**Tabla 10: Distribución de frecuencias y porcentaje ítem 8**

Ítem	SI		NO	
	F	%	F	%
8	0	0	10	100

Fuente: Instrumento aplicado a inversiones DCARO (2024)

### Interpretación

Las repuestas concedidas por los encuestados indican en un 100% que no son motivados para alcanzar altos niveles de producción, para David (2003) la motivación es “el proceso de influir en las personas para lograr objetivos específicos, por lo tanto, si los empleados y el gerente no están motivados, esto influirá en el cumplimiento de las metas.

**Variable:** Operaciones administrativas y contables

**Dimensión:** dirección y control

**Indicador:** supervisión

**Ítem 9:** ¿Las actividades que realiza son supervisadas?

**Tabla 11: Distribución de frecuencias y porcentaje ítem 9**

Ítem	SI		NO	
	F	%	F	%
9	4	40	6	60

Fuente: Instrumento aplicado a inversiones DCARO (2024)

### Interpretación

El 40% de los encuestados manifestó que las actividades que realiza son supervisadas, mientras que el 60% respondió que no. Para Hernández y Ortiz (2007), “el control interno permite un mejor uso de los recursos escasos al plantear medidas correctivas antes y durante la ejecución de los procesos y operaciones” (p.28), ciertamente la supervisión como parte del control

interno, permite detectar debilidades en el proceso.

**Variable:** Operaciones administrativas y contables

**Dimensión:** procesos contables

**Indicador:** registro de ventas

**Ítem 10:** ¿Llevan un registro de cada venta realizada?

**Tabla 12: Distribución de frecuencias y porcentaje ítems 10**

Ítem	SI		NO	
	F	%	F	%
10	0	0	10	100

Fuente: Instrumento aplicado a inversiones DCARO (2024)

### Interpretación

Con relación a la tabla que antecede, el 100% de los encuestados afirmó no llevan un registro de cada venta realizada. Catacora (2015:71) señala que “cada empresa requiere la gestión de cuentas, a fin de recibir de manera efectiva y remitir el dinero”. Es necesario llevar el control de los ingresos para hacer la correcta distribución del mismo.

**Variable:** Operaciones administrativas y contables

**Dimensión:** procesos contables

**Indicador:** cuentas por cobrar

**Ítem 11:** ¿Existen un registro de las cuentas por cobrar?

**Tabla 13: Distribución de frecuencias y porcentaje ítem 11**

Ítem	SI		NO	
	F	%	F	%
11	5	50	5	50

Fuente: Instrumento aplicado a inversiones DCARO (2024)

### Interpretación

Las respuestas concedidas están representadas un 50% afirman que existe un registro de cuentas por cobrar, mientras que el otro 50% manifiestan que no. Desde la experiencia empírica se pudo observar que llevan una libreta donde anotan solo a las personas que les dan crédito. Sobre este particular refiere Catacora (2015:71) “el proceso contable registra y procesa todas las operaciones que se realizan en una empresa”

**Variable:** Operaciones administrativas y contables

**Dimensión:** procesos contables

**Indicador:** registro de compras

**Ítem 12:** ¿Llevan un registro organizado de las compras realizadas?

**Tabla 14: Distribución de frecuencias y porcentaje ítem 12**

Ítem	SI		NO	
	F	%	F	%
12	0	0	10	100

Fuente: Instrumento aplicado a inversiones DCARO (2024)

### Interpretación

Los resultados de la tabla que antecede indican que el 100% afirma que no llevan un registro organizado de las compras realizadas. En atención a esto el código de comercio (1998) establece en su Artículo 32 que:

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

**Variable:** Operaciones administrativas y contables

**Dimensión:** procesos contables

**Indicador:** cuentas por pagar

**Ítem 13:** ¿Se lleva un registro de las cuentas por pagar?

**Tabla 15: Distribución de frecuencias y porcentaje ítem 12**

Ítem	SI		NO	
	F	%	F	%
13	2	20	8	80

Fuente: Instrumento aplicado a inversiones DCARO (2024)

### **Interpretación**

Los resultados para el ítem 7 indican que el 80% considera que no se lleva un registro de las cuentas por pagar, mientras que el 20% afirman que sí. Según indica Catacora (2015), la empresa debe llevar un “registro de la actividad financiera, clasificación de la información y resumen de la información” (p.72). ciertamente, en la empresa se debe llevar el mínimo registro de las operaciones que realiza.

**Variable:** Operaciones administrativas y contables

**Dimensión:** procesos contables

**Indicador:** pago de obligaciones fiscales y parafiscales

**Ítem 14:** ¿Se cumple en el tiempo prudencial con las obligaciones fiscales y parafiscales?

**Tabla 16: Distribución de frecuencias y porcentaje ítem 14**

Ítem	SI		NO	
	F	%	F	%
14	5	50	5	50

Fuente: Instrumento aplicado a inversiones DCARO (2024)

### **Interpretación**

El 50% de los encuestados afirmó que, si se cumple en el tiempo prudencial con las obligaciones fiscales y parafiscales, mientras que el otro 50% indican que no se hace. Es importante señalar, que según laweb Máster Sevilla (2020) es necesario cumplir. “Las relaciones de una empresa con el

fisco”, para evitar sanciones y garantizar la estabilidad del negocio. De igual manera, con las parafiscales porque según Villegas (2005) “son imposiciones recabadas por ciertos entes públicos para asegurar su financiamiento autónomo, constituida por los aportes patronales y del trabajador”, constituyéndose como aportes para la seguridad social de los trabajadores.

### **Síntesis de los resultados de la investigación**

En la investigación para dar respuesta al objetivo general fue necesario realizar el diagnóstico de la situación actual en relación a las operaciones administrativas y contables en la firma de inversiones DCARO, CA Rómulo Gallegos estado Cojedes. Así como también, identificar los factores que inciden en dicho proceso

En cuanto a la variable estrategias gerenciales el 80% de los encuestado afirmó que durante el cumplimiento de sus actividades no realiza trabajo en equipo, mientras que un 20% si lo hace. En cuanto a la existencia de una buena comunicación dentro de la organización el sesenta 60% afirma que no existe, mientras que el 40% opina que sí.

Continuando con las operaciones administrativas y contables al indagar si realizan una planificación para el establecimiento de metas y objetivos a corto plazo, el 100% coincidió en que no se realiza. También con un 100% indican que no se incluye en la planificación adiestramiento para la aplicación de estrategias que permitan lograr sus metas. En cuanto a si dentro de la organización existe un listado de proveedores, el 90% afirmó que no, mientras que el 10% afirmo que sí. Además, el 70% de los encuestados consideró que no se realiza un inventario para la compra de materiales e insumos se realice oportunamente, en tanto, el 30% afirmo que sí.

En lo concerniente al pago de proveedores el 60% respondió que sí se realiza en el lapso establecido, mientras el 40% manifestó que no. Se quiso conocer si los empleados son motivados para alcanzar altos niveles de producción, afirmando el 100% que no. De igual manera, el 60% de los

encuestados respondió que las actividades que realiza no son supervisadas, mientras que 40% considera que sí.

El 100% de los encuestados afirmó no llevan un registro de cada venta realizada y el 50% afirmó que existe un registro de cuentas por cobrar, mientras que el otro 50% expresó que no. El 100% afirmó que no llevan un registro organizado de las compras realizadas y el 80% considera que no se lleva un registro de las cuentas por pagar, mientras que el 20% afirman que sí. Por último, el 50% de los encuestados afirmó que, si se cumple en el tiempo prudencial con las obligaciones fiscales y parafiscales, mientras que el otro 50% indican que no se hace.

## **CAPÍTULO V**

### **LA PROPUESTA**

#### **ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS OPERACIONES ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES EN LA FIRMA DE INVERSIONES DCARO, CA RÓMULO GALLEGOS –COJEDES**

##### **Presentación**

La presente propuesta tiene como finalidad el diseño de estrategias gerenciales para el fortalecimiento de las operaciones administrativa y contables en la firma de inversiones DCARO, CA Rómulo Gallegos estado Cojedes. La misma beneficiará a sus 10 trabajadores porque contribuirá a la interacción entre éstos, así como también en las actividades que realizan, en atención a los resultados obtenidos en el diagnóstico, presentan debilidades en los procesos de pagos a proveedores, compras, registro de ventas, pagos de obligaciones fiscales y parafiscales.

Es esencial, que la empresa cuente con la delimitación de las funciones que desempeña dentro de la organización ya que así se tendrá en claro qué obligaciones y qué competencias tiene que cumplir a lo largo de su jornada. Cabe resaltar que esta precisión aporta claridad, motivación y seguridad al trabajador. De esta manera, la propuesta se estructura en cuatro etapas.

## **Justificación**

La empresa tiene como objetivo fundamental lograr el mayor rendimiento financiero, de esto depende el cumplimiento de cada uno de las etapas relacionadas con las operaciones administrativas destinadas a la planificación, dirección, seguimiento y control, lo que le va a permitir tener una buena organización y hacer uso eficiente del recurso humano en el cumplimiento de las funciones que estos realizan dentro de la organización. Es por ello, que surge la necesidad de establecer estrategias gerenciales para el fortalecimiento de las operaciones administrativa y contables en la firma de inversiones DCARO, CA.

## **Fundamentación**

Esta propuesta tiene su fundamentación en la Teorías del Comportamiento Organizacional Chiavenato (2006), y la del pensamiento estratégico Román (2010), porque aportan sentido al accionar del personal de la organización, a la toma de decisiones para el logro de las metas dentro de la organización, el manejo de los recursos, que envuelve la gestión financiera. Así como también, en el sustento teórico relacionado con el objeto de estudio que orienta el sentido de la investigación.

También, tiene su sustento legal en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), y el código de comercio (1998). Las cuales establecen las obligaciones de la empresa, y parte de reglamentación de las operaciones administrativas y contables.

## **Objetivos de la Propuesta**

### **Objetivo General**

Diseñar estrategias gerenciales para el fortalecimiento de las operaciones administrativas y contables en la firma de inversiones DCARO, CA Rómulo



Gallegos Cojedes.

### **Objetivos específicos**

Sensibilizar al personal de inversiones DCARO acerca de la importancia de la comunicación organizacional para el buen funcionamiento de la empresa.

Socializar con los participantes aspectos teóricos relacionados con las operaciones administrativas y contables.

Establecer las estrategias gerenciales para el fortalecimiento de las operaciones administrativas y contables en la firma de inversiones DCARO, CA Rómulo Gallegos Cojedes

### **Factibilidad**

Para el diseño de la propuesta de estrategias gerenciales para el fortalecimiento de las operaciones administrativas y contables en la firma de inversiones DCARO, CA Rómulo Gallegos Cojedes, fue necesario realizar el estudio de factibilidad para comprobar su viabilidad en los aspectos operacional, técnico y económico.

En cuanto al aspecto económico, se necesita realizar gastos en papelería, fotocopias, el cual que será costado por las investigadoras y horas de participación del personal, que siguen por parte de la empresa, en tal sentido, es económicamente factible.

De igual manera, el proyecto es factible desde el punto de vista operativo, ya que la empresa cuenta con personal e infraestructura en donde se hace posible la implementación y puesta en marcha de las estrategias gerenciales.

En la factibilidad técnica, la empresa inversiones DCARO, CA dispone de equipos tecnológicos y todos los aspectos técnicos que se requieren para la puesta en marcha de la propuesta.

**Tabla 17. Relación de Gastos**

<b>Descripción</b>	<b>Monto Bs.</b>
Marcadores	70,00
acrílicos.....	60,00
Hojas	80,00
blancas.....	100,00
..	300,00
Fotocopias.....	
Lápices.....	
Refrigerios.....	
<b>Total</b>	<b>610,00</b>

Fuente: Hernández y Perdomo (2024)

### **Estructura de la Propuesta**

La propuesta tiene como objetivo el diseño de estrategias gerenciales para el fortalecimiento de las operaciones administrativas y contables en la firma de inversiones DCARO, CA Rómulo Gallegos Cojedes. Su estructura consta de tres fases (3) la primera está dirigida a la organización y sensibilización, en la segunda se presentan las actividades teóricas para la formación del personal, y en la tercera es para lo concerniente al seguimiento y control.

**Fase I.** Organización y sensibilización: esta tendrá un tiempo de duración de diez (10) horas, que se destinarán para la selección de contenido, organización del material para las actividades, entrevista con la gerente de la empresa para la organización de las actividades.

**Fase II.** Consiste en la planificación de la propuesta, contiene las actividades teóricas para la formación del personal, estas se presentan en un cuadro donde se indican los objetivos, el contenido, las estrategias y actividades, recursos, tiempo, responsables, siendo estos cinco (05) actividades, con una duración de 5 horas cada una.

**Fase III.** Se establecen las estrategias gerenciales a seguir en atención de los resultados obtenidos.

**Fase IV.** Se realizará seguimiento y control de las estrategias propuestas,

con una duración de cinco (5) horas.

**Tabla 18. Propuesta. Fase I. Sensibilización**

<b>Objetivo General:</b> Diseñar estrategias gerenciales para el fortalecimiento de las operaciones administrativas y contables en la firma de inversiones DCARO, CA Rómulo Gallegos Cojedes.				
<b>Objetivo específico:</b> Sensibilizar al personal de inversiones DCARO acerca de la importancia de la comunicación organizacional para el buen funcionamiento de la empresa.				
<b>Contenido</b>	<b>Estrategias/Actividades</b>	<b>Responsables</b>	<b>Tiempo de duración</b>	<b>Recursos</b>
La comunicación organizacional para el buen funcionamiento de la empresa.	<p>Organización del conversatorio                      Bienvenida                      Dinámica                      Lluvia de ideas</p> <p>Se realizará la bienvenida a los participantes, invitándolos a que se ubiquen en el espacio.</p> <p>Luego participarán en una dinámica para generar confianza.                      Se inicia el conversatorio invitando a los participantes a definir a través de una lluvia de ideas el significado de comunicación.                      Posteriormente las investigadoras disertaran acerca de comunicación y sus elementos.                      Para culminar se hará énfasis en la importancia de la mismas para el logro de las metas de la empresa.</p>	Las investigadoras Hernández y Perdomo	5 horas	Video Beam Material informativo

Fuente: Hernández y Perdomo (2024)

**Tabla 19. Propuesta. Fase II.** planificación de la propuesta

<b>Objetivo específico:</b> Socializar con los participantes aspectos teóricos relacionados con las operaciones administrativas y contables.				
<b>Contenido</b>	<b>Estrategias/Actividades</b>	<b>Responsables</b>	<b>Tiempo de duración</b>	<b>Recursos</b>
Operaciones administrativas	<p>Organización de conversatorio Bienvenida Dinámica</p> <p>Se realizará la bienvenida a los participantes, invitándolos a que se ubiquen en el espacio.</p> <p>Luego todos participarán en la dinámica las investigadoras los invitará a participar en el conversatorio acerca de las operaciones administrativas. Se les invitará a compartir sus experiencias. Para culminar se hará énfasis en la importancia de la mismas para el logro de las metas de la empresa.</p>	Las investigadoras Hernández y Perdomo	5 horas	Material informativo
Operaciones contables: gestión de cuentas por cobrar, por pagar, lista de proveedores.  Registro de	<p>Organización del taller Bienvenida Dinámica</p> <p>Se realizará la bienvenida a los participantes, invitándolos a que se ubiquen en el espacio.</p>	Las investigadoras Hernández y Perdomo	5 horas	Video Beam

<p>ventas, ventajas. Control interno</p>	<p>Luego todos participarán en la dinámica las investigadoras disertaran acerca de lo que es la gestión de cuentas por cobrar, por pagar, lista de proveedores, registro de ventas, ventaja, y control interno. Se les invitará a compartir sus experiencias. Para culminar se hará énfasis en la importancia de la mismas para el logro de las metas de la empresa.</p>			
<p>Obligaciones Fiscales y Parafiscales  La motivación laboral</p>	<p>Conversatorio Bienvenida Lectura de reflexión</p> <p>Se realizará la bienvenida a los participantes, invitándolos a que se ubiquen en el espacio. Luego todos prestaran atención a la lectura de reflexión. Las investigadoras disertarán explicaran que es un obligación fiscal y cuáles son las parafiscales, beneficios para la empresa y los trabajadores, así como también la motivación laboral.</p>	<p>Las investigadoras Hernández y Perdomo</p>	<p>5 horas</p>	

Fuente: Hernández y Perdomo (2024)

**Tabla 20. Propuesta. Fase III. Estrategias gerenciales**

<b>Objetivo específico:</b> Establecer las estrategias gerenciales para el fortalecimiento de las operaciones administrativas y contables en la firma de inversiones DCARO, CA Rómulo Gallegos Cojedes				
<b>Contenido</b>	<b>Estrategias/Actividades</b>	<b>Responsables</b>	<b>Tiempo de duración</b>	<b>Recursos</b>
Estrategias gerenciales	<p>Organización de conversatorio Bienvenida Dinámica</p> <p>Se realizará la bienvenida a los participantes, invitándolos a que se ubiquen en el espacio.</p> <p>Luego se presentan las estrategias gerenciales. Para culminar se hará énfasis en la importancia de la mismas para el logro de las metas de la empresa.</p> <p><b>Estrategias gerenciales:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementar instrumentos de control para registrar las ventas diarias, ordenes de pagos a proveedores y particulares.</li> <li>2. Mantener una comunicación horizontal con el personal.</li> <li>3. Asignar a un personal para que lleve la relación de los instrumentos de</li> </ol>	Las investigadoras Hernández y Perdomo	5 horas	Material informativo

	<p>control.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Elaborar una carpeta, una agenda con recordatorios de pago proveedores y compromisos fiscales y parafiscales.</li> <li>5. Elaborar con el personal la misión y visión de la empresa.</li> <li>6. Escuchar las propuestas del personal.</li> <li>7. Conformar un equipo de trabajo delegando funciones.</li> <li>8. Incentivar al personal con reconocimientos a la eficiencia.</li> </ol>			
--	---	--	--	--

Fuente: Hernández y Perdomo (2024)

#### **Fase IV. Seguimiento y Control**

En esta fase consiste en el seguimiento que se realizará a cada una de las estrategias actividades propuestas para el fortalecimiento de las operaciones administrativas y contables en la firma de inversiones DCARO, CA Rómulo Gallegos Cojedes.



**Tabla 21. Cronograma de Ejecución y Control**

Actividad	1er Bimestre								2do Bimestre							
	julio				agosto				septiembre				octubre			
	Semanas				Semanas				Semanas				Semanas			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Implementación de la fase I.																
Evaluación de resultado de la aplicación de Fase I.																
Implementación de la fase II.																
Evaluación de resultado de la aplicación de Fase II.																
Implementación de la fase III.																
Fase IV Seguimiento y control																

Fuente: Hernández y Perdomo (2024)

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Conclusiones**

En una empresa las estrategias gerenciales son el pilar para lograr una buena estructura organizacional que permita alcanzar tanto, las metas como los objetivos propuestos, a través de la conformación de un equipo de trabajo sólido con una visión en conjunto. Siendo también importante dentro de este estudio las operaciones administrativas y contables, porque son las que reflejan la solidez económica de la empresa.

Se pretende con la presente propuesta priorizar las alternativas que entorpecen dichas operaciones, ofreciendo una serie de actividades formativas para el personal de inversiones DCARO, así como también algunas estrategias gerenciales, con la finalidad de fortalecer su labor, y de esta manera lograr una mejor producción y un trabajo más eficaz.

### **Recomendaciones**

La propuesta presentada en este estudio permite generar las siguientes recomendaciones:

- Que el personal de la empresa DCARO, coordine las acciones necesarias para llevar a cabo la ejecución de la propuesta.
- Que se realice seguimiento y control después de la formación del personal.
- Mantener siempre motivado al personal.
- Solicitar la asistencia de un administrador o contador público.

## REFERENCIAS

- Aranda, V. (2010). La Administración de las cuentas por cobrar en la empresa Vivar. Cuenca
- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. Guía para su elaboración. Caracas. 6ta. Edición. Editorial Episteme, C.A.
- Arias, Y., Rodríguez, C. (2020). Diseño de estrategias gerenciales para la administración del RRHH en la empresa Corporación TodoListo Express C.A. universidad José Antonio Páez.
- Balestrini, M. (2006). Cómo se elabora el Proyecto de Investigación. BL Consultores Asociados. Servicio Editorial. Séptima edición. Caracas República Bolivariana de Venezuela.
- Bisquerra, R. (2007). Metodología de la investigación. México: Limusa.
- Burga, A. y Mera, W. (2022). Estrategia gerencial para el incremento del rendimiento de sus activos en la Empresa SLSYP S.A.C. Chiclayo 2021. Perú, Universidad Señor Sipán.
- Catacora, Fernando (2015). Sistemas y Procedimientos Contables. 1ª ed. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Chiavenato, I (2006) Administración. Proceso Administrativo. McGraw Hill. España
- Código de Comercio, (1998) Editorial Debosan. Venezuela.
- Constitución General de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). Gaceta Oficial. de la república Bolivariana de Venezuela. Año CXXVII. Mes III. Número 36.860
- David F. (2003).Conceptos de Administración Estratégica Publicado por la editorial Pearson Educación, México.
- Elizalde, L. (2019). El proceso contable según las normas internacionales de información financiera. Ciencia Digital, 3(3.3), 254-273. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3 .3.813>
- García, Ch. (2023). ¿Qué son las operaciones administrativas comerciales? <https://www.cursosfemxa.es/blog/operaciones-administrativas-comerciales>
- García, J., Duran, S., Hernández, J., y Moreno, M. (2018). Estrategias gerenciales para fomentar las competencias laborales en el Sector Hotelero de la Costa Caribe Colombiana. Revista de investigación SIGMA/ Vol. 05, N° 2, 2018 (pág. 8-22).
- Gómez, G. (2001). <https://www.gestiopolis.com/control-interno-organizacion-empresarial/>.Recuperado el 2018, de <https://www.gestiopolis.com/control->

- interno-organización empresarial/. 15 de 05 de 2024).
- González, J. P. (2001). Zona Económica. <http://www.zonaeconomica.com/análisis-financiero/cuentas-pagar>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. 5ta Edición. DF, México. McGraw Hill Interamericana S.A.
- Marín, L. y Echeverry, A. (2023). Estrategias gerenciales que permitan la optimización de los procesos administrativos en HS REPUESTOS SAS, Medellín. Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria una investigación. Trabajo de grado no publicado.
- Mendoza, P. (2022). Estrategias gerenciales para el fortalecimiento de los procesos contable-----s en el laboratorio clínico Mirabal 2021, Municipio “Ezequiel Zamora”, estado Cojedes”. UNELLEZ. Trabajo de grado no publicado.
- Mintzberg, H. (1997). El proceso estratégico. México: Publicaciones Ejecutivas de México.
- Molina, L., Briones, I., y Arteaga, H. (2016) El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas. Dominio de las Ciencias ISSN-e 2477-8818, Vol. 2, Nº. 4, 2016, págs. 498-510. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5802885>
- Ortiz, T. (2017). Lineamientos de control interno de inventario bajo las NIIF para PyMES pertenecientes al Sector Farmacéutico del estado Aragua. Universidad de Carabobo. Trabajo de maestría no publicado.
- Parella, S. Martins, F. (2010). Metodología de la Investigación Cuantitativa. Editorial FEDUPEL. 3era Edición.
- Quinn, J. (1991). ThestrategicProcess. Concepts. Context. Cases.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). Administración. Décima edición Pearson Educación, México.
- Román Muñoz, Olga. El pensamiento estratégico. Una integración de los sentidos con la razón Revista Científica Guillermo de Ockham, vol. 8, núm. 2, julio-diciembre, 2010, pp. 23-36. Universidad de San Buenaventura. Cali, Colombia.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Vicerrectorado de Investigación y Postgrado. (2010). Manual de trabajo de grado de especialización y maestría y tesis Doctorales. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (FEDUPEL). Reimpresión 2011. Caracas: Autor.
- Universidad San Martín de Porres (2019). Manual para la elaboración de la tesis o trabajo de investigación. Perú.
- Universidad Internacional de La Rioja (UNIR. 2022). ¿Qué es la comunicación

organizacional y sus tipos? <https://mexico.unir.net/noticias/comunicacion-mercadotecnia/comunicacion-organizacional/>

# ANEXOS

## Anexo A

### Validación del instrumento

N	Ítems	Alternativas de respuesta	
		SI	NO
1	¿ Durante el cumplimiento de sus actividades usted realiza un trabajo en equipo?		
2	¿Existe una buena comunicación dentro de la organización?		
3	¿ Realizan una planificación para el establecimiento de metas y objetivos a corto plazo?		
4	¿En la planificación incluyen adiestramiento para la aplicación de estrategias que permitan lograr sus metas?		
5	¿Dentro de la organización existe un listado de proveedores?		
6	¿Realizan inventario para la compra de materiales e insumos para que esta se realice oportunamente?		
7	¿El pago a proveedores se realiza en el lapso establecido?		
8	¿Es motivado para alcanzar altos niveles de producción ?		
9	¿Las actividades que realiza son supervisadas?		
10	¿Llevar un registro de cada venta realizada?		
11	¿Existen un registro de las cuentas por cobrar?		
12	¿Llevar un registro organizado de las compras realizadas?		
13	¿Se lleva un registro de las cuentas por pagar?		
14	¿Se cumple en el tiempo prudencial con las obligaciones fiscales y parafiscales?		



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
EZEQUIEL ZAMORA  
VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA  
Y PROCESOS INDUSTRIALES  
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES

### CARTA DE VALIDACIÓN

Yo, Quisa M. Pimentel de H. titular de la Cédula de Identidad N° 10987812, por medio de la presente hago constar que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondiente al trabajo de aplicación titulado: **ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS OPERACIONES ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES EN LA FIRMA DE INVERSIONES DCARO, CA RÓMULO GALLEGOS ESTADO COJEDES**, presentado por las bachilleres Montserrat Perdomo, titular de la cédula de identidad N°. V-27036191, y Luisangelis Hernández titular de la cédula de identidad N°. V-27354596. Para optar al Título de licenciadas en administración pública, el cual apruebo en calidad de validador.

En Las Vegas a los 03 días del mes de Junio de 2024.

Nombre y Apellido

CI. 10987812





UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
EZEQUEL ZAMORA  
VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA  
Y PROCESOS INDUSTRIALES  
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES

### CARTA DE VALIDACIÓN

Yo Jose G. Rios P. titular de la  
Cédula de Identidad N° 14.112.705, por medio de la presente  
hago constar que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos  
correspondiente al trabajo de aplicación titulado: **ESTRATEGIAS  
GERENCIALES PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS OPERACIONES  
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES EN LA FIRMA DE INVERSIONES  
OCARD, CA RÓMULO GALLEGOS ESTADO COJEDES**, presentado por  
las bachilleres Montserrat Parforno, titular de la cédula de identidad N° V-  
27038101, y Luisangela Hernández titular de la cédula de identidad N° V-  
27354506. Para optar al Título de licenciadas en administración pública, el  
cual apruibo en calidad de validador.

En Las Vegas a los 03 días del mes de Junio de  
2024.



Nombre y Apellido

14.112.705



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
EZEQUIEL ZAMORA  
VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA  
Y PROCESOS INDUSTRIALES  
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES

### CARTA DE VALIDACIÓN

Yo, Oléidy Carolina Meléndez Ruiz titular de la Cédula de Identidad N° 10324690, por medio de la presente hago constar que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondiente al trabajo de aplicación titulado: **ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS OPERACIONES ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES EN LA FIRMA DE INVERSIONES DCARO, CA RÓMULO GALLEGOS ESTADO COJEDES**, presentado por las bachilleres Montserrat Perdomo, titular de la cédula de identidad N°. V-27036191, y Luisangelis Hernández titular de la cédula de identidad N°. V-27354596. Para optar al Título de licenciadas en administración pública, el cual apruebo en calidad de validador.

En Las Vegas a los 03 días del mes de junio de 2024.

Nombre y Apellido

CI. 10324690

## Anexo B

### Confiabilidad del instrumento

		si	4	9	6	6	7	5	1	4	4	5	5	4	4	5		
		no	10	5	8	8	7	9	13	10	10	9	9	10	10	9	0	
Personas Encuestadas	Preguntas Realizadas	a1	a2	a3	a4	a5	a6	a7	a8	a9	a10	a11	a12	a13	a14	total(1)		
	Personas Encuestadas	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	4	
Personas Encuestadas	2	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	9		
Personas Encuestadas	3	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	6		
Personas Encuestadas	4	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	1	6		
Personas Encuestadas	6	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	0	0	7		
Personas Encuestadas	7	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	5		
Personas Encuestadas	9	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1		
Personas Encuestadas	10	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	4		
Personas Encuestadas	10	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	4		
Personas Encuestadas	10	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	5		
																vt	2,7	
p		1	0,2	1	0,6	1,2	0,4	0,2	1	0,2	0,8	1	0,6	1,2	0			
q		0	0,8	0	0,4	-0,2	0,6	0,8	0	0,8	0,2	0	0,4	-0,2	1			
p*q		0	0,16	0	0,24	-0,2	0,24	0,16	0	0,16	0,16	0	0,24	-0,2	0	Σ 0,88		
$KR-20 = \left( \frac{k}{k-1} \right) * \left( 1 - \frac{\sum pq}{Vt} \right)$																rtt=	0,94	