



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA PARA
LAS MEJORAS DE LOS PROCESOS
ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES DE
LA FARMACIA ORIANA ISABEL
UBICADA EN MORON ESTADO
CARABOBO**

Autor: Jesús Figueroa

Tutor Académico: Marysther García

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego
Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 8712394

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA**

**PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PARA LAS MEJORAS DE LOS
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES DE LA FARMACIA
ORIANA ISABEL UBICADA EN MORÓN ESTADO CARABOBO**

Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al título de
Licenciado en Contaduría Pública

Autor: Jesús Figueroa
Tutor Académico: Marysther García

San Diego, Octubre de 2015



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA
CARRERA: CONTADURÍA PÚBLICA

San Diego, Octubre de 2015

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Lcda. Marysther García, portadora de la cédula de identidad N° V-11.349.078, en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por el ciudadano Jesús Figueroa portador de la cédula de identidad N° V- 19.890.890, titulado **PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PARA LAS MEJORAS DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES DE LA FARMACIA ORIANA ISABEL UBICADA EN MORON ESTADO CARABOBO**, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los veintiocho (28) días del mes de Octubre del año dos mil quince.

Lcda. Marysther García
C.I V- 11.349.078

DEDICATORIA

A DIOS, por permitirme llegar a este momento tan especial de mi vida como lo es la culminación de mis estudios universitarios, por iluminarme en los momentos difíciles y llenarme de fuerza y salud para poder concluir esta meta.

A SAN MIGUEL ARCANGEL, por ayudarme cuando tengo algún problema, para iluminarme en mis estudios y ser mi ángel de la guarda.

A MI MADRE por apoyarme en todas las decisiones de mi vida, por ser mi pilar fundamental y guía en mi camino estudiantil.

A MI NOVIA por apoyarme y acompañarme en cada paso de mi vida tanto malo como bueno.

A MIS ABUELOS por todos sus consejos y apoyo en mi crianza por ellos soy lo que soy hoy en día.

A MI TIA por su apoyo y ser como una segunda madre para mí.

AGRADECIMIENTO

Primeramente le doy gracias a DIOS por guiarme en todo mi camino, por darme fuerza, salud e inteligencia para concluir esta hermosa etapa universitaria.

A mis padres por llenarme de fuerza y amor, por apoyarme en cada momento de mi vida les doy gracias. Los amo

A mi novia por darme fuerzas en los momentos que más la necesite.

A mi tía Ibette por ser ese apoyo incondicional y ayudarme en cada momento difícil de esta etapa universitaria y de mi vida.

A mis abuelos por sus consejos sabios y la frase “no te rindas que tienes que ser alguien en la vida”.

A mis dos tutoras que me brindaron sus conocimientos para poder realizar este trabajo de grado.

Y a todos los compañeros de estudios que me apoyaron en esta carrera universitaria.

ÍNDICE GENERAL

| CONTENIDO | pp. |
|--|-----|
| RESUMEN | ix |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| CAPÍTULO | |
| I EL PROBLEMA | |
| 1.1 Planteamiento del problema | 3 |
| 1.1.1 Formulación del Problema | 6 |
| 1.2 Objetivos de la Investigación | 7 |
| 1.2.1 Objetivo general | 7 |
| 1.2.2 Objetivos específicos | 7 |
| 1.3 Justificación de la Investigación | 7 |
| 1.4 Alcance | 8 |
| II MARCO TEÓRICO | |
| 2.1. Antecedentes de la Investigación | 9 |
| 2.2. Bases teóricas | 13 |
| 2.3 Definición de Términos Básicos | 22 |
| III MARCO METODOLÓGICO | |
| 3.1 Tipo y Diseño de Investigación | 25 |
| 3.2 Fases Metodológicas de la Investigación | 26 |
| IV RESULTADOS | |
| Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los procesos contables y administrativos que se realizan en la Farmacia Oriana Isabel ubicada en Morón Estado Carabobo | 30 |
| Fase II: Identificación de las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas de los procesos contables y administrativos que se efectúan en la Farmacia Oriana Isabel ubicada en Morón Estado Carabobo | 43 |
| V LA PROPUESTA | |
| 5.1 Descripción de la Propuesta | 44 |

| | | |
|----|-----------------------------------|----|
| | 5.2 Objetivos de la Propuesta | 44 |
| | 5.3 Justificación de la Propuesta | 45 |
| | 5.4 Análisis de Factibilidad | 46 |
| | 5.5 Desarrollo de la Propuesta | 46 |
| VI | CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | |
| | 6.1 Conclusión | 68 |
| | 6.2 Recomendaciones | 69 |
| | REFERENCIAS | 70 |
| | ANEXOS | 72 |

ÍNDICE DE CUADROS

| CUADRO | | pp. |
|---------------|--|------------|
| 1 | Coordinación entre los diferentes procesos que se llevan a cabo en el área administrativa y contable | 31 |
| 2 | Control de la documentación inherente a cada uno de los procesos contables de la empresa | 32 |
| 3 | Registro de la información de forma oportuna en el sistema administrativo y contable | 33 |
| 4 | Actualización de los libros contables | 34 |
| 5 | Plan estratégico orientado a alcanzar los objetivos y metas organizacionales | 35 |
| 6 | Plan estratégico orientado a alcanzar los objetivos y metas organizacionales | 36 |
| 7 | Implementación de acciones correctivas | 37 |
| 8 | Presentación de inconsistencias en los saldos contables | 38 |
| 9 | Afectación de los procesos contables a la operatividad de la farmacia | 39 |
| 10 | Afectación de los procesos contables a la cancelación de las obligaciones de la empresa | 40 |
| 11 | Los procesos contables poseen su documentación soporte | 41 |
| 12 | Matriz DOFA | 42 |
| 13 | Código de los Documentos | 50 |
| 14 | Plan de acciones correctivas | 51 |
| 15 | Procedimiento de Cobranzas | 53 |
| 16 | Procedimiento de Recepción de Documentos en Cuentas por Pagar | 56 |
| 17 | Procedimiento de entrega de cheques y transferencias | 58 |
| 18 | Procedimiento para elaborar el proceso de compras | 62 |
| 19 | Procedimiento para elaborar el proceso de recepción y almacenamiento de mercancías | 64 |
| 20 | Elaborar normas para el proceso de ventas | 66 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | GRÁFICO | pp. |
|----|--|-----|
| 1 | Coordinación entre los diferentes procesos que se llevan a cabo en el área administrativa y contable | 31 |
| 2 | Control de la documentación inherente a cada uno de los procesos contables de la empresa | 32 |
| 3 | Registro de la información de forma oportuna en el sistema administrativo y contable | 33 |
| 4 | Actualización de los libros contables | 34 |
| 5 | Plan estratégico orientado a alcanzar los objetivos y metas organizacionales | 35 |
| 6 | Plan estratégico orientado a alcanzar los objetivos y metas organizacionales | 36 |
| 7 | Implementación de acciones correctivas | 37 |
| 8 | Presentación de inconsistencias en los saldos contables | 38 |
| 9 | Afectación de los procesos contables a la operatividad de la farmacia | 39 |
| 10 | Afectación de los procesos contables a la cancelación de las obligaciones de la empresa | 40 |
| 11 | Los procesos contables poseen su documentación soporte | 41 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| FIGURA | | |
|---------------|--|----|
| 1 | Matriz DOFA | 28 |
| 2 | Procedimiento de la gestión de cobranzas | 54 |
| 3 | Procedimiento de la Recepción de documentos en las Cuentas por Pagar | 57 |
| 4 | Procedimiento de para la entrega de cheques y transferencias | 59 |
| 5 | Procedimiento para el proceso de compras | 63 |
| 6 | Procedimiento para el proceso de recepción y almacén | 65 |
| 7 | Procedimiento para el proceso de ventas | 67 |



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA
CARRERA: CONTADURÍA PÚBLICA

**PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PARA LAS MEJORAS DE LOS
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES DE LA FARMACIA
ORIANA ISABEL, UBICADA EN MORÓN, ESTADO CARABOBO**

Autor: Jesús Figueroa
C.I 19.890.890
Tutor: Marysther García
Fecha: Octubre de 2015

RESUMEN

Este trabajo tiene como objetivo fundamental la elaboración de un plan estratégico que permita las mejoras de los procesos administrativos y contables que se llevan a cabo en la Farmacia Oriana Isabel, ubicada en Morón Estado Carabobo; debido a que posee problemas de índole administrativo que impide que estos procesos se desarrollen eficientemente, tales como falta de definición de las funciones del personal y del control de la documentación; lo que ha incidido a su vez en deficiencias en la ejecución de los procesos contables de la empresa, ya que se obvian muchos detalles, porque el personal no está preparado o considera que entre sus funciones no está ejecutar esa tarea. Para solventar la problemática, desde el punto de vista metodológico, se considera realizar una investigación cuyo tipo es proyecto factible, apoyada en un diseño de campo. Además se selecciona como población a las cinco (05) personas que trabajan para el departamento administrativo y contable de la farmacia, estando a su vez la muestra constituida por la misma cantidad de personas que conforman a la población. Por su parte para la recolección de la información, se selecciona como técnica de recolección de datos a la encuesta, bajo la modalidad de un cuestionario de carácter dicotómico (SI-NO). Por su parte, los resultados del diagnóstico se analizaron a través de los factores internos y externos que afectan a los procesos, objetos de estudio, para la cual se realizó una matriz DOFA, de la cual se obtuvieron las estrategias que conformarán el plan estratégico objeto de la propuesta de esta investigación.

Descriptores: Planificación estratégica, procesos administrativos y contables.

INTRODUCCIÓN

Toda empresa independientemente de su actividad económica y de su tamaño organizacional necesita de las herramientas que la ciencia contable le proporciona. En tal sentido, la contabilidad es la base sobre la cual se fundamentan las decisiones financieras de una empresa y por ende las medidas que la gerencia de una organización tome en función de cumplir con su misión y alcanzar la visión de la misma.

De igual manera, debe indicarse que el proceso contable es el conjunto de fases a través de las cuales la contabilidad obtiene y comprueba la información financiera, de manera tal que una falla durante el desarrollo en estos procesos ocasionaría que la información financiera de una empresa tenga deficiencias y por lo tanto carezca de confiabilidad.

Dentro de este contexto es importante resaltar la situación que ocurre en la Farmacia Oriana Isabel, en el cual se ha diagnosticado que no existe ni definición de las funciones del personal, ni un control de la documentación; lo que ha ocasionado retrasos en la elaboración de los procesos administrativos y contables y la necesidad de elaborar ajustes en la contabilidad posterior al mismo. De igual forma en cuanto a la parte administrativa, se ha podido constatar que la planificación que se propone no se cumple debido a fallas en el establecimiento de metas y fechas límites de cumplimiento.

Para solventar esta problemática, este trabajo de investigación tiene como principal propósito la elaboración de un plan estratégico que permita implementar mejoras en la elaboración de los procesos administrativos y contables mensuales de la Farmacia Oriana Isabel. En tal sentido este trabajo de grado está estructurado en cinco (05) capítulos de los cuales se detalla a continuación:

Capítulo I: Se muestra cuál es la problemática que se presenta en el departamento de administrativo y contable de la empresa, así como los objetivos a ser alcanzados en la investigación, al mismo tiempo se destaca la relevancia y el alcance de la misma.

Capítulo II: se desarrollan los soportes teóricos del presente trabajo de grado, a través de los antecedentes de la investigación, el desarrollo de las bases teóricas y la

definición de los términos más importantes relacionados con el presente estudio.

Capítulo III: Se describe cuál es la metodología para el desarrollo de la presente investigación, donde se define el tipo y diseño de la investigación, así como las fases metodológicas de la misma, destacándose en ellas; la población, muestra y las técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizadas y su análisis en pro de obtener las estrategias que conformarán la propuesta de este trabajo de grado.

Capítulo IV: En este capítulo se muestran los resultados de la investigación, una vez aplicada las diferentes técnicas de recolección de datos.

Capítulo V: Contiene la presentación de la propuesta, los objetivos, la justificación, la factibilidad, el desarrollo de la propuesta.

También se presentan las conclusiones y las recomendaciones.

Finalmente se presentan las referencias bibliográficas.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

Dentro del ámbito de la planeación una de las acciones que puede tomar el dirigente de una empresa es la planificación estratégica, la cual de acuerdo a Sainz (2003) es

El plan maestro en el que la alta dirección recoge las decisiones estratégicas corporativas que ha adoptado en tiempo presente, en referencia a lo que hará en los tres próximos años y de esta manera lograr una empresa competitiva que le permita satisfacer las expectativas de sus diferentes grupos de interés (p. 25)

De esta manera, la planificación estratégica es una programación, que crea futuro mediante la formulación de un plan de largo plazo que establece las decisiones y acciones necesarias, para lograr precisamente las metas establecidas, dentro de la incertidumbre propia del cambio para situar a la organización y así asegurar una posición competitiva frente a otras entidades similares. Así, una de las utilidades de un plan estratégico es que a través de él se pueden establecer un sistema de control que permita regularizar las actividades o acciones que se llevan a cabo en una determinada organización, tal como lo son los procesos administrativos y contables.

En función a esto puede indicarse que, los usuarios de la información contable pueden ser clasificados en externos e internos, y esta categorización permite dividir a la contabilidad en dos campos: contabilidad financiera y contabilidad administrativa. Así, la contabilidad financiera se enfoca en la información financiera para personas ajenas a una empresa; como por ejemplo acreedores, organismos gubernamentales, accionistas entre otros; mientras que la contabilidad administrativa se centra en

información para los tomadores de decisiones internos, como altos directivos y jefes de departamentos.

No obstante, la contabilidad financiera y la administrativa emanan de un mismo sistema de información, destinado a facilitar la toma de decisiones de sus diferentes usuarios; sin embargo, tienen diferencias y similitudes que son necesarios conocer para diferenciarlas con precisión. La contabilidad administrativa está orientada hacia el futuro, a diferencia de la contabilidad financiera, que genera información sobre el pasado o hechos históricos de la organización; obviamente, esta última información se utiliza como punto de referencia para planificar con vistas al futuro.

Ahora bien, teniendo en cuenta que en la actualidad, el entorno de las empresas es cambiante, la contabilidad administrativa constituye un valioso aporte para cualquier planificación que se desarrolle dentro de una organización; debido a que a través de ella se diseñan acciones cuya misión es la de alcanzar los objetivos que sean en un periodo determinado, básicamente en lo referente a la operación de la empresa, usando diferentes herramientas tales como los presupuestos el modelo costo volumen utilidad, entre otros.

Mientras que, en el sistema de información contable de cualquier empresa, se deben registrar, clasificar y resumir los datos relacionados con los movimientos financieros de la misma, y la comunicación e interpretación de este procesamiento de datos formando parte de lo que es el proceso contable. En efecto, dicho proceso es el conjunto de fases a través de las cuales se obtiene y comprueba la información financiera que surge en la contabilidad como consecuencia de reconocer una serie de funciones o actividades eslabonadas entre sí, que desembocan en el objetivo de esta ciencia, esto es, en la obtención de información financiera.

En general, el proceso contable contempla las siguientes actividades: procesamiento y manejo de la contabilidad general, elaboración de informes financieros periódicos, elaboración de conciliaciones bancarias, registro y control de la facturación y cobranzas, control y mantenimiento de registros auxiliares de activos fijos y su depreciación acumulada, registro y control de las cuentas y gastos

acumulados por pagar, verificación del debido cumplimiento de los requisitos fiscales de la facturación recibida de los proveedores y procesamiento y registro de los pagos efectuados a estos.

De ahí pues que, las fallas en los procesos contables y administrativos de una empresa se traducen en desorganización de la información y sobre todo entrega de informes financieros que no son confiables para la correcta toma de decisiones en una entidad. Debido a la importancia de estos procesos, se hace necesario la revisión y evaluación periódica de las fases que componen los procesos contables, con la finalidad de detectar las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas que a su vez permitan establecer un plan de acción o un plan estratégico mediante el cual se pueda garantizar el cabal cumplimiento de las funciones y el uso adecuado de los recursos financieros y humanos con que cuenta la organización.

Cabe destacar que, los procesos contables de una entidad, generalmente se originan a partir de los constantes registros que realizan los analistas, los cuales son procesados a nivel de sistema y provenientes de pasos previos realizados por otros departamentos que de una u otra forma están constantemente relacionados, para que luego el contador principal proceda a analizar y aplicar índices financieros, así como emitir los estados financieros que servirán de base para los procesos gerenciales de planeación, control y toma de decisiones. Puede entonces considerarse, que si los analistas presentan fallas en el procesamiento de datos e información, es probable que el trabajo del contador principal se vea afectado y por ende las cifras resultantes no sean tan certeras como es de esperarse.

Tal situación, es la que se presenta en la Farmacia Oriana Isabel, ubicada Morón del Estado Carabobo; la cual tiene como objetivo comercial la venta de medicinas y cosméticos, sin embargo posee problemas en sus procesos administrativos y contables ya que el personal que labora para este departamento aún no tiene definidas claramente sus funciones, lo que se evidencia en la falta de coordinación entre el personal de las diferentes áreas adscritas a contabilidad.

Por su parte, de acuerdo al control de la documentación se ha podido evidenciar que existe duplicación y algunas veces; omisión de los documentos o informes que se requieren para realizar el cierre contable de la empresa. Dentro de este contexto, se ha evidenciado que no existe un consecutivo de todas las facturas y cheques emitidos o recibidos, así como tampoco estos documentos se ubican fácilmente, por lo que se ha presentado inconsistencias en los saldos de bancos, cuentas por pagar, compras entre otros; debido a la integración de la información en el sistema durante el cierre contable.

La situación anteriormente planteada ha traído como consecuencia que la operatividad de las áreas relacionadas con el departamento de contabilidad se haya afectado notablemente, ocasionando que después del cierre contable sea frecuente realizar ajustes de las cuentas, debido al descontrol existente en el registro de la información. Adicionalmente los reportes de los informes contables no se entregan a tiempo al momento de realizar el cierre contable, debido a que no existe en la empresa un cronograma para llevar a cabo esta actividad. Todas estas circunstancias han traído como consecuencia que el cierre contable dure más tiempo de lo estipulado, influyendo negativamente en el proceso contable de la empresa.

Es por esto que, con la finalidad de mejorar la información contable y administrativa que se lleva a cabo en la empresa Farmacia Oriana Isabel; es que se propone en este Trabajo de Grado la elaboración de un plan estratégico que permita que los mismos sean realizados de forma correcta.

1.1.1 Formulación del Problema

¿Cuáles serán los lineamientos necesarios para realizar un plan estratégico que permita mejorar los procesos contables y administrativos en la empresa Farmacia Oriana Isabel?

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Proponer un plan estratégico para las mejoras de los procesos administrativos y contables de la Farmacia Oriana Isabel ubicada en Morón Estado Carabobo

1.2.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de los procesos contables y administrativos que se realizan en la Farmacia Oriana Isabel ubicada en Morón Estado Carabobo.
- Identificar las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas de los procesos contables y administrativos que se efectúan en la Farmacia Oriana Isabel ubicada en Morón Estado Carabobo.
- Diseñar un plan estratégico para las mejoras de los procesos administrativos y contables de la Farmacia Oriana Isabel ubicada en Morón Estado Carabobo.

1.3 Justificación de la Investigación

El ambiente competitivo en donde están inmersas las organizaciones, promueven criterios alternativos que permitan una mayor optimización de los recursos inherentes a su patrimonio comercial. Sin embargo, los métodos tradicionales de control, no satisfacen en su totalidad las necesidades presentes en las operaciones mensuales del sector empresarial. Estas manifestaciones se incrementan en el proceso del control de las operaciones administrativas y contables, lo que representa un porcentaje significativo al cierre del ejercicio fiscal.

En función a lo anterior, la implementación del plan estratégico que se propone mediante la presente investigación, permitirá obtener grandes beneficios a la Farmacia Oriana Isabel; pues entre otras ventajas, se podrá mejorar la coordinación en lo

referente a la entrega de la información requerida para la realización de todo el proceso contable y administrativo que se realiza mensualmente en la empresa.

De igual forma, el plan estratégico contribuirá a que el proceso que se lleva a cabo se realice sin retrasos, minimizando el número de ajustes contables que se efectúan posteriores al mismo y dentro de los plazos establecidos, así como el de brindar a la gerencia de la organización la información financiera oportuna para la toma de decisiones.

Así mismo, el plan estratégico de esta investigación podrá ser adaptado e implementado en otros departamentos de la organización, para trabajar de manera uniforme y coordinar las actividades en los tiempos de entrega.

Por último es importante resaltar que, este Trabajo de Grado proporciona valiosos aportes tanto a los estudiantes como a profesionales de la contaduría pública; debido a que en él se establece una metodología de análisis de los factores externos e internos que influyen sobre el funcionamiento de un determinado departamento del área financiera, y sobre este diagnóstico se precisan las estrategias que ayudarán a superar las debilidades e incrementar las fortalezas encontradas, lo cual puede perfectamente servir de marco referencial a futuras investigaciones vinculadas al área sujeta a estudio.

Desde el punto de vista académico, esta investigación es importante debido a que está en concordancia con la línea de investigación Planificación Estratégica, diseñada por la Universidad José Antonio Páez para la carrera Contaduría Pública.

1.4 Alcance

Este trabajo de grado se realiza en la Farmacia Oriana Isabel, ubicada en el Municipio Morón, en el Estado Carabobo. Igualmente, este estudio se enmarca dentro del área temática de las ciencias sociales; en lo referente a la elaboración de un plan estratégico que permita mejorar el proceso contable y administrativo de la empresa en estudio; por lo tanto, se adapta a las líneas de investigación de la carrera de Contaduría Pública adscrita a la Universidad José Antonio Páez.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El marco teórico de la investigación, consiste en el compendio de una serie de elementos conceptuales que sirven de base a la indagación por realizar y por lo tanto en el mismo se establece lo que han investigado otros autores y se incluyen citas de otros proyectos de investigación. En este sentido, a continuación se expone cuál es el basamento teórico del presente Trabajo Especial de Grado.

2.1 Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes de la investigación, de acuerdo a García (2004) se refiere al “conjunto de trabajos de investigación o tesis que anteceden al estudio que ahora se proponen” (p.31). Por lo tanto a continuación se muestran los antecedentes que guardan relación directa con el presente trabajo de investigación.

En primer lugar, Cáceres, (2014) **“Estrategias orientadas al mejoramiento de los procesos contables de la empresa Distribuidora de Servicios y Mantenimiento Charma, C.A.”** Trabajo de Grado para optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad José Antonio Páez. Esta investigación tuvo como objetivo fundamental elaborar estrategias que permitan mejorar los procesos contables de la empresa Distribuidora de Servicios y Mantenimiento Charma, C.A.

De ahí que, para solventar la problemática planteada, metodológicamente, este estudio se enmarcó bajo la modalidad de proyecto factible, apoyado en un diseño de campo, ya que los datos fueron recolectados del sitio donde ocurre la problemática y de sus actores principales. La metodología realizada para el análisis de la información consistió en la elaboración de una encuesta al personal del departamento administrativo-contable de la empresa en estudio, la cual se apoyó en un cuestionario con preguntas de respuestas cerradas y dicotómicas (SI-NO), así como también fue empleada la observación directa, apoyada en una lista cotejo, con la finalidad de

verificar cómo se lleva a cabo el control de la documentación en la organización en estudio.

Luego de la aplicación de estos instrumentos; sus resultados fueron clasificados en los factores externos e internos; que afectan al desarrollo de los procesos contables en la organización, para luego diseñar las estrategias que permitirán corregir los aspectos negativos encontrados y reforzar los positivos.

Este trabajo guarda relación con el presente estudio, debido a que muestra cómo controlar los procesos contables en una organización pequeña, proporcionando técnicas y formularios que de ser aplicados en la Farmacia Oriana Isabel, podrían contribuir a regularizar su gestión contable.

Por su parte Bengumea y Cuevas (2013) en su trabajo titulado **“Plan estratégico dirigido al mejoramiento de los procesos contables del consejo Comunal El Charal, Municipio Juan José Mora, Estado Carabobo”** Trabajo de Grado para optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad José Antonio Páez. El objetivo de esta investigación fue elaborar un plan estratégico para el mejoramiento de los procesos contables del Consejo Comunal El Charal, ubicado en el Municipio Juan José Mora, del Estado Carabobo.

Desde el punto de vista metodológico, la investigación se tipificó como un proyecto factible, bajo la modalidad de diseño de campo, a su vez como técnicas de recolección de la información se utilizaron la encuesta y la observación directa, la cual se aplicaron a través de un cuestionario de respuestas dicotómicas (SI-NO); a los integrantes del Consejo Comunal en Estudio y de una lista de cotejo, respectivamente. De igual manera, para la elaboración del plan estratégico se realizó una matriz DOFA y sobre los resultados de la misma, se obtuvieron los objetivos estratégicos que sirvieron de base para el plan propuesto.

Al finalizar la investigación se diseñaron estrategias a través de las cuales se definió la forma correcta de elaborar los procesos contables por parte de los voceros y voceras de la unidad administrativa y financiera comunitaria del Consejo Comunal El

Charal, además de procedimientos y formatos para cada una de las actividades contables que realizan los miembros de esta unidad administrativa.

Esta investigación le aporta al presente estudio, estrategias para el mejoramiento de procesos contables de una pequeña organización, señalando además cómo debe ser llevada a cabo la capacitación requerida para lograr este objetivo y cómo debería ser el adecuado manejo de las cuentas contables.

Por otra parte, Manrique (2013) en su trabajo titulado **“Estrategias dirigidas al mejoramiento de los procesos contables de la empresa Grain Inspection GRAINCA, C.A., Ubicada En Valencia Estado Carabobo”** Informe de Pasantías para optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad José Antonio Páez. El objetivo de este informe de pasantías fue elaborar estrategias que permitieran mejorar cada uno de los procesos contables que se llevaban a cabo en GRAINCA, debido a que existían una serie de debilidades relativas básicamente en el control de la documentación que impedían que la información contable se entregara a tiempo.

Metodológicamente, el cumplimiento de los objetivos se desarrolló en tres (03) fases, de las cuales en la primera se aplicó un cuestionario de doce (12) preguntas cuyas respuestas eran cerradas y dicotómicas (SI-NO), el cual fue aplicado a las seis (06) personas que laboran en el departamento administrativo – contable de la empresa en estudio. También se utilizó la observación directa, la cual se utilizó para verificar como era el manejo de la información contable en la empresa en estudio.

Al finalizar la investigación se concluyó que la empresa poseía debilidades en el control relativas al área contable, lo que se traduce en que no se registran oportunamente los movimientos relativos a los pagos y compras e inventarios. Esto contribuía a que no exista coordinación entre los departamentos del área financiera, contribuyendo así al retraso de la información contable por falta de realización de actividades por parte de algunos trabajadores del área.

Este trabajo le aporta al presente estudio una serie de procedimientos que de ser implementados contribuirían exitosamente a la elaboración de los procesos administrativos y contables de la empresa Farmacia Oriana Isabel.

Por otra parte, Solarte, (2013) en su trabajo titulado **“Lineamientos estratégicos para la optimización de los procedimientos contables realizados en la empresa Agentes Aduanales Cromar, C.A.”** Trabajo de Grado para optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad José Antonio Páez. Esta investigación tuvo como objetivo fundamental proponer lineamientos estratégicos que permitieran mejorar los procedimientos contables en la empresa Agentes Aduanales Cromar, C.A., debido a que aunque cuenta en su organigrama con un Departamento Administrativo-Contable, no poseía la definición detallada de los procedimientos para realizar de manera óptima sus actividades inherentes a sus procesos contables.

Por lo tanto, desde el punto de vista metodológico, este estudio se enmarcó bajo la modalidad de proyecto factible, apoyado en un diseño de campo, ya que los datos fueron recolectados del sitio donde ocurría la problemática. La metodología realizada para el análisis de la información consistió en la elaboración de una encuesta al personal del departamento administrativo-contable de la empresa en estudio, la cual se apoyará en un cuestionario con preguntas de respuestas cerradas y dicotómicas (SI-NO). Luego de la aplicación del cuestionario, se analizó la influencia que posee la descripción de cargos en el manejo de los procedimientos contables de la empresa, para luego diseñar los lineamientos estratégicos que permitirán optimizar los procedimientos contables en esta organización.

Este trabajo le aporta al presente estudio, la forma de regularizar procedimientos contables importantes, tales como las cuentas por cobrar y las cuentas por pagar, así como el inventario; procesos que de ser implementados en la Farmacia Oriana Isabel, podrían contribuir exitosamente en el mejoramiento de su situación administrativa y financiera.

Por último, Lam Ho (2012) en su trabajo titulado **“Lineamientos administrativos para el mejoramiento de las funciones contables en la empresa, Restaurant Mega Sabor, C.A. ubicada en Valencia, Estado Carabobo”** Trabajo de Grado para optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad José Antonio Páez. Esta investigación se presentó en la empresa Restaurant Mega Sabor, ubicada en Valencia, Estado Carabobo y tuvo como objetivo general proponer lineamientos administrativos para el mejoramiento de las funciones contables.

Este trabajo se ubicó bajo la modalidad de proyecto factible, con un diseño de campo y se desarrolla en tres fases. La primera consistirá en diagnosticar la situación que presenta la empresa con respecto a sus procesos contables, para lo cual se empleará la observación directa como técnica de recolección de datos y como instrumento la lista de cotejo. En la segunda fase, se identificarán los elementos administrativos que intervienen en las funciones contables que se desarrollan en la empresa.

Para el cumplimiento de la misma, se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, el mismo se aplicará a la población objeto de estudio, la cual está conformada por 7 trabajadores que laboran en la empresa, tomando como muestra todos los elementos de la población. En la tercera fase se presentó la propuesta del diseño de lineamientos administrativos para el mejoramiento de las funciones contables en la empresa Restaurant Mega Sabor. C.A.

Este trabajo es importante para la presente investigación, debido a que muestra cómo se pueden mejorar los procesos administrativos de una organización, en función de optimizar su información financiera, situación que es relevante para ser tomada en cuenta en la farmacia Oriana Isabel

2.2 Bases Teóricas

Ramírez (2007) al hablar sobre las bases teóricas explica que, “Aquí se ilustra al lector sobre el conjunto de teorías que se han elaborado para interpretar el objeto de estudio y sus relaciones con otros fenómenos de la realidad” (p.65). Las bases teóricas

que a continuación se presentan, sustentan la realización de este trabajo de la siguiente manera:

2.2.1 Planificación Estratégica

El proceso de planificación estratégica finaliza con la elaboración del documento de plan estratégico que recoge los resultados de todas las etapas anteriores. De esta manera, el plan estratégico, de acuerdo a Sánchez (2005). Planificación Educativa para la Atención Integral de los Alumnos con Dificultad de aprendizaje. [Documento en línea] Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos33/alumnos-con-dificultades/alumnos-con-dificultades2.shtml> [Consulta] Marzo, 2015 “es una guía para la acción y para informar a los demás qué es y qué quiere la organización” (p.46). El proceso llevado a cabo en la planificación estratégica, ha permitido definir la misión, visión, valores y objetivos de la organización y ha servido para generar un proceso de participación y aprendizaje colectivos como consecuencia de la realización del diagnóstico y fijación de estrategias.

Una vez elaborado, el plan estratégico debe volver a circular con el fin de que sea revisado, analizado críticamente y para recoger las opiniones de los distintos miembros de la organización antes de proceder a su redacción en una versión definitiva; además, el mismo debe comunicarse a todos los niveles de la organización y explicarse en detalle. La estructura de un plan estratégico es la siguiente:

Presentación: Habitualmente a cargo de la persona máxima responsable de la organización.

Introducción: Se incluye un breve resumen ejecutivo de los principales elementos del plan.

Misión y visión de la organización: Enunciado de la misión, visión y valores o principios que guían a la organización.

Análisis de la situación actual.

- Perfil y breve historia de la organización.
- Estructura de gobierno actual de la organización.
- Tendencias en la evolución del entorno general (demográfico, político, socioeconómico, etc.) y en el sector específico de actuación (marco jurídico-normativo, presencia de otras organizaciones, posición competitiva, redes institucionales, etc.).
- Principales usuarios de los servicios de la organización, destinatarios o beneficiarios de los programas y otros implicados, indicando sus principales demandas e intereses de cara a las áreas de resultados clave de la organización.
- Descripción de la situación actual de la organización (estructura organizativa y funcional, procesos, recursos, otros aspectos).

Diagnóstico

- Identificación de Oportunidades y Amenazas de la organización.
- Identificación de Fortalezas y Debilidades.
- Identificación de limitaciones o puntos críticos en cada una de las áreas consideradas.

Delimitación de prioridades estratégicas y definición del escenario objetivo.

- Estructura general de objetivos de la organización y determinación de objetivos estratégicos clave.

Formulación y priorización de estrategias para el logro de objetivos.

- Principales estrategias para el logro de objetivos y criterios para su priorización.

Plan de acción (Plan operativo).

- Formulación de proyectos de cambio y resultados esperados de los mismos.
- Cronograma general de implantación.
- Marco presupuestario general.
- Estructura organizativa para la implantación y asignación de responsabilidades.
- Sistema de seguimiento y evaluación del plan (indicadores, fuentes de verificación, periodicidad de la recogida de información, utilización de la información recogida, mecanismos de retroalimentación, etc.).

Este basamento teórico es importante para la presente investigación, debido a que indica cuáles son los aspectos más relevantes que se deberán tener en cuenta para la elaboración del plan estratégico que conformará la propuesta.

2.2.2 Contabilidad

Villasmil (2002) Contabilidad. [Documento en línea] Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin/lacontabilidad./htm>[Consultada] Marzo, 2015 expresa que la contabilidad se define como “Un sistema adaptado para clasificar los hechos económicos que ocurren en un negocio... para llevar a cabo los diversos procedimientos que conducirán a la obtención del máximo rendimiento económico que implica el constituir una empresa determinada.” (p.20). El

mismo autor expresa que la contabilidad tiene como objetivos, proporcionar información a: dueños, accionistas, bancos y gerentes, con relación a la naturaleza del valor de las cosas que el negocio deba a terceros, la cosas poseídas por los negocios.

Sin embargo, su primordial objetivo es suministrar información razonada, con base en registros técnicos, de las operaciones realizadas por un ente privado o público. Para ello deberá realizar: (a) Registros con bases en sistemas y procedimientos técnicos adaptados a la diversidad de operaciones que pueda realizar un determinado ente. (b) Clasificar operaciones registradas como medio para obtener objetivos propuestos y (c) Interpretar los resultados con el fin de dar información detallada y razonada. Por otra parte, con relación a la información suministrada, esta deberá cumplir con un objetivo administrativo y uno financiero:

- Administrativo: ofrecer información a los usuarios internos para suministrar y facilitar a la administración intrínseca la planificación, toma de decisiones y control de operaciones. Para ello, comprende información histórica presente y futura de cada departamento en que se subdivide la organización de la empresa.
- Financiero: proporcionar información a usuarios externos de las operaciones realizadas por un ente, fundamentalmente en el pasado por lo que también se le denomina contabilidad histórica.

Por su parte, la contabilidad es de gran importancia porque todas las empresas tienen la necesidad de llevar un control de sus negociaciones mercantiles y financieras. Así obtendrá mayor productividad y aprovechamiento de su patrimonio. Por otra parte, los servicios aportados por la contabilidad son imprescindibles para obtener información de carácter legal.

Esta teoría le aporta a la presente investigación la diferencia entre la contabilidad administrativa y financiera, de manera tal que los procedimientos que conformarán parte de la propuesta deberán estar sustentados en estas diferencias y en las bases en las cuáles se sustenta la contabilidad.

2.2.3 Proceso contable

El proceso contable, acuerdo a Alcarría (2006) “es el procedimiento mediante el cual se permite registrar y controlar las transacciones de tipo financieras que se llevan a cabo en una determinada organización” (p.165). De esta manera las fases del proceso contable están comprendidas por la captación de la información a través del registro de las actividades financieras, así mismo la segunda etapa consiste en el análisis de la información, para lo cual es necesario realizar una clasificación de la misma. Por su parte un tercer paso consiste en el registro de los hechos contables y una última etapa constituida por la elaboración de los informes correspondientes:

- **Los registros de la actividad financiera:** En esta etapa se expresa que en el sistema se debe llevar un registro sistemático de la actividad comercial diaria en términos económicos, debido a que 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. De esta manera el sistema contable debe establecerse de forma que se tenga seguridad de que se captan todos los hechos contables, además de que no existan acontecimientos que no puedan destacar de la detección del sistema, puesto que ello producirá una deficiencia en la información tratada y elaborada.
- **Clasificación de la información:** Un registro completo de todas las actividades comerciales implica comúnmente un gran volumen de datos, demasiado grande y diverso para que pueda ser útil para las personas encargadas de tomar decisiones. Por lo tanto, la información se debe clasificar en grupos o categorías. Se debe agrupar aquellas transacciones a través de las cuales se recibe o paga dinero.
- **Resumen de la información:** Para que la información contable sea utilizada por quienes toman decisiones, esta debe ser resumida. Este resumen se presenta

en forma de Estados Financieros. Podemos comentar que un proceso contable se inicia con la intención de registrar en el sistema contable los ingresos, costos, gastos, activos, pasivos y patrimonio, soportados por un comprobante, el cual puede ser una factura de ingreso, planilla de depósito, efectivo, cheque, letra de cambio, pagarés, nota de crédito o débito, entre otros. Para concretar el registro de las transacciones contables soportadas por los documentos respectivos, se debe dar consideración al tipo de cuenta contable y al efecto sobre la misma, con el fin de determinar si se le hará un cargo o débito, o un abono o crédito.

- **Elaboración de los informes correspondientes:** Luego de la etapa de registro, se hace necesario elaborar los informes que son útiles para la toma de decisiones precisas y oportunas en pro de alcanzar la visión que cualquier organización posee. Estos informes deben ser realizado de una forma detallada sobre la base del registro y clasificación de la información recopilada.

En trabajo de grado debe tener en cuenta todas las etapas del proceso contable, como punto de partida para evaluar el proceso que se lleva a cabo en la empresa Farmacia Oriana Isabel.

2.2.4 Administración

De acuerdo con Koontz y Weihrich (2003) “La Administración es un conjunto de conocimientos pertenecientes al campo de las ciencias sociales que estudia la dirección y el funcionamiento de todo tipo de organizaciones: privadas, públicas y Organizaciones No Gubernamentales (ONGs)” (p.94). También la administración carece de función propia y en realidad no tiene existencia autónoma.

De esta manera, la administración podría ser concebida como una ciencia que estudia a las empresas y las organizaciones con fines descriptivos, para comprender su funcionamiento, su evolución, su crecimiento y su conducta. Como existen distintos tipos de organizaciones con problemáticas específicas, y como dentro de todas ellas y

de los sistemas aparecen áreas, partes o subsistemas interdependientes pero con identidad propia que también son administrados, con funciones específicas y con técnicas y gestión de recursos propios, surgen las Ciencias Administrativas como disciplinas derivadas, pero complementarias, en una realidad y en un medio continuamente cambiantes, conformándose una red compleja, multifacética, e integrada.

Sobre la base de este conocimiento, la ciencia de la administración genera hipótesis que permiten un nivel prescriptivo o normativo, íntimamente vinculado con la técnica de la administración, que trata de conducir a los objetivos fijados, generando las aplicaciones de las distintas herramientas existentes para su consecución tal lo que se desarrolla en las empresas. Por ende, las ciencias de la administración son herramientas que tienen un elevado potencial de aporte. Un Administrador necesita saber qué puede esperar de las Ciencias de la Administración y el modo de utilizarlas como herramientas administrativas. Necesita ante todo entender cuál es el propósito de la Ciencia de la Administración, y cuál es el trabajo que debería realizar. Luego, tienen que saber qué aportes pueden esperar de ellas.

A través de la Ciencia de la Administración se subrayan las técnicas más que los principios, la mecánica más que las decisiones, los instrumentos más que los resultados; y sobre todo, la eficiencia de la parte más que el desempeño del conjunto. Luego aparecen otras disciplinas que se ocupan de una parte de la realidad, para entenderla con el objeto de controlarla o transformarla.

Este basamento teórico guarda relación con este trabajo de grado, ya que indica cuáles son las bases de las ciencias administrativas, por lo tanto será base para diseñar los procedimientos administrativos de la farmacia Oriana Isabel.

2.2.5 Proceso Administrativo:

La planificación de acuerdo a Reyes (2006) Proceso Administrativo. [Documento en Línea] Disponible en: http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/procesoadministrativoconcepto/ [Consulta] Marzo, 2015 “en el área empresarial se refiere a todas aquellas acciones que son llevadas a cabo con el fin de realizar planes y proyectos de diferentes índole” (p.43), de igual forma señala que el proceso administrativo es “El conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral” (s.p.), a su vez indica que las fases de este proceso son: a) planeación, b) organización, c) dirección y d) control.

De esta manera, la planeación de acuerdo a Mercado (1995) Conceptualización de planeación [Documento en línea] Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos35/planificar-la-administracion/planificar-la-administracion.shtml.###concep>. [Consultada] Marzo 2015 “es definir los objetivos y determinar los medios para alcanzarlos, es fundamentalmente analizar por anticipado los problemas, planear posibles soluciones y señalar los pasos necesarios para llegar eficientemente a los objetivos que la solución elegida” (s.p). Así, la planeación se puede orientar hacia la estabilidad para garantizar la continuidad del comportamiento actual en un ambiente previsible y estable, pero también puede estar orientada hacia el mejoramiento del comportamiento para garantizar la reacción adecuada ante los cambios frecuentes en un ambiente muy dinámico e incierto. Incluso, puede estar orientada hacia las contingencias, para anticiparse a eventos que pueden ocurrir en el futuro e identificar las acciones apropiadas para cuando eventualmente ocurran.

En cuanto a la organización, Martínez y Milla (2008) expresa “que esta etapa incluye determinar que tareas se llevarán a cabo, cómo serán realizadas, quién las ejecutara, como estarán agrupadas, quién depende de quién, y dónde serán tomadas las decisiones” (p.150). Por lo tanto, la organización es la distribución y disposición de los recursos organizacionales para alcanzar objetivos estratégicos. Esa distribución se refleja en la división del trabajo en unidades organizacionales, definición de líneas

formales de autoridad y adopción de mecanismos para coordinar las diversas tareas organizacionales.

Por otra parte, la Dirección, de acuerdo a Martínez y Milla (2008) “es la etapa encargada de motivar a los empleados, orientar las actividades de otros, elegir el canal más eficaz de comunicación, y resolver los conflictos entre los empleados” (p.152). Esta es la función administrativa que se refiere a la relación interpersonal del administrador con su subordinado. Para que la planeación y la organización puedan ser eficaces, se deben complementar con la orientación y el apoyo de las personas a través de comunicación, liderazgo y motivación adecuados. Para dirigir a las personas, el administrador debe saber comunicar, liderar y motivar. Mientras las otras funciones del proceso administrativo son impersonales, la dirección constituye un proceso interpersonal que determina las relaciones entre los individuos.

Y por último el control de acuerdo a Martínez y Villa (2008) “tiene como finalidad garantizar que los resultados de lo planeado, organizado y ejecutado se ajusten tanto como sea posible a los objetivos previamente establecidos” (p.152). En tal sentido, la esencia del control está en verificar si la actividad controlada está o no alcanzando los objetivos o resultados esperados. En este sentido, el control es básicamente un proceso que guía la actividad ejecutada hacia un fin previamente determinado.

Este basamento teórico guarda relación con el presente trabajo de grado debido a que en las estrategias propuestas se deberán considerar cada uno de los factores que comprenden el proceso administrativo.

2.3 Definición de Términos Básicos

Amenazas: Son situaciones o hechos externos a la empresa o institución y que pueden llegar a ser negativos para la misma.

Comprobante Contable: Son aquellos comprobantes que se genera en forma múltiples con numeración consecutiva, fecha de elaboración y nombre de la persona

que lo elaboro, estos pueden ser comprobante diario de Ingreso, Egreso, en donde se pueden tener todas las contabilizaciones del día.

Debilidades: Son los problemas presentes que una vez identificado y desarrollando una adecuada estrategia, pueden y deben eliminarse.

Fortalezas: Son todos aquellos elementos positivos que me diferencian de la competencia.

Implementación: Son la formas o métodos de llevar algo a cabo.

Mejoras: Perfeccionar algo haciéndolo pasar de un estado bueno a otro mejor.

Misión: la definición del negocio, el posicionamiento meta por segmento de mercado, el rol estratégico de los canales, las ventajas competitivas sustentables requeridas en factores clave para el éxito, las directrices de desarrollo del negocio y las opciones de crecimiento vía proyectos o adquisiciones.

Oportunidades: Son situaciones positivas que se generan en el medio y que están disponibles para todas las empresas, que se convertirán en oportunidades de mercado para la empresa cuando ésta las identifique y las aproveche en función de sus fortalezas.

Objetivos: Se pueden definir como los resultados a largo plazo que una organización aspira lograr a través de su misión.

Plan: Es la descripción de algún proyecto o programa que luego será sujeto a una evaluación.

Propuesta: Se puede definir como la descripción de algún proyecto o programa que luego será sujeto a una evaluación.

Sistemas: Es un conjunto de elementos, entidades o componentes que se caracterizan por ciertos atributos identificables que tiene relación entre sí, y que funcionan para lograr un objetivo común.

Sistema Contable: Es una estructura organizada mediante la cual se recogen las informaciones de una empresa como resultado de sus operaciones valiéndose de recursos como formularios, reportes, etc., y con presentados a la gerencia permitiendo tomar decisiones financieras.

Toma de decisiones: Es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las alternativas o formas para resolver diferentes situaciones de la vida. La toma de decisiones consiste, básicamente, en elegir una alternativa entre las disponibles, a los efectos de resolver un problema actual o potencial, (aun cuando no se evidencie un conflicto latente).

Valores: Encierran el conjunto de principios, creencias y reglas que regulan la gestión de la organización. Constituyen la filosofía institucional y el soporte de la cultura organizacional así como las conductas y actitudes consideradas correctas o indispensables en la organización

Visión: Refiere a la situación deseada ¿A dónde se quiere llegar? ¿Qué se quiere ser? Nos indicará cuáles son los ideales que desea alcanzar la Unidad, a mediano y largo plazo, como resultado de su trabajo al administrar las ventajas competitivas.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico es aquel que comprende el conjunto de procedimientos, métodos o técnicas que son necesarias para la obtención de los datos, de igual modo establecen los lineamientos o procedimientos a seguir durante el desarrollo de la investigación.

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

Este trabajo de grado tiene como propósito principal proponerle a la Farmacia Oriana Isabel, la elaboración de un plan estratégico que permita mejorar los procesos administrativos y contables de la Farmacia Oriana Isabel ubicada en Morón Estado Carabobo, en función a esto se consideró que de acuerdo al tipo de investigación será un proyecto factible, el cual de acuerdo a la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL, 2006), “consiste en investigar, elaborar y desarrollar una propuesta viable para solucionar problemas o necesidades dentro de una organización” (p.11).

En el mismo orden de ideas, en lo referente al diseño de la investigación Palella y Martins (2003) señalan que “Se refiere a la estrategia que adopta el investigador para responder al problema, dificultado o inconveniente planteado en el estudio.” (p.80); de esta manera para el presente trabajo de grado, el diseño de la investigación, enmarcado en la modalidad de diseño de campo; ya que los datos necesarios para su elaboración serán recolectados a través de las personas que están sujetas a la problemática; es decir de los trabajadores que trabajan en el departamento de administración y contabilidad de esta empresa. En tal sentido, el diseño de campo para Arias (2006)

Es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados o de la realidad donde ocurren los hechos sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. (p.31)

3.2 Fases Metodológicas de la Investigación

Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los procesos contables y administrativos que se realizan en la Farmacia Oriana Isabel ubicada en Morón Estado Carabobo

Esta fase metodológica tiene como propósito fundamental, conocer de una forma más precisa sobre la problemática que está teniendo la Farmacia Oriana Isabel, en lo referente a la elaboración de sus procesos administrativos y contables, por esto para el cumplimiento de esta fase metodológica necesita en primer lugar de la selección de la población a la cual estará dirigida la presente investigación, en tal sentido, la población es una definición que abarca una cantidad de seres vivos o cosas, semejantes o diferentes dentro de una zona específica, la cual desea estudiar.

Por su parte, para Ramírez (2007) “El término población reúne al individuo, objetos, etc., que pertenecen a una misma clase por poseer características similares.” (p.87). De acuerdo a lo anterior expuesto, para este trabajo de grado, la población estará constituida por el personal que labora en el departamento administrativo y contable de la empresa Farmacia Oriana Isabel, es decir por cinco (05) personas.

Además, para poder realizar un diagnóstico asertivo se debió seleccionar a la muestra a la cual va dirigida el presente estudio, así, Palella y Martins (2006) expresan que la muestra “Representa un subconjunto de la población, accesible y limitado, sobre el que realizamos las mediciones o el experimento con la idea de obtener conclusiones generalizadas a la población.” (p.94). De esta manera se seleccionó al muestreo aquel que es de tipo censal, siendo éste señalado por Ramírez (2007) establece la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra”. (p.123). En este sentido la muestra para el presente trabajo está conformada por las cinco (05) personas que laboran para el departamento administrativo y contable de esta farmacia.

Por su parte, Arias (2006) indica que “La técnica de recolección de datos es el procedimiento o forma particular de obtener datos o información.” (p.67). A su vez el mismo autor indica que un instrumento de recopilación de datos “Es cualquier recurso,

dispositivo o formato que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información.” (p.69). En tal sentido, para la recolección de datos y dar cumplimiento a esta fase se utilizaron como técnica la encuesta, en este sentido Sabino (2002) explica que la encuesta “Se trata de requerir información a un grupo socialmente significativo de personas acerca de los problemas en estudio para luego, mediante análisis de tipo cuantitativo, sacara las conclusiones que se correspondan con los datos recogidos.” (p.43)

En este mismo orden de ideas, el instrumento que se empleó para la aplicación de la encuesta fue el cuestionario, el cual estuvo estructurado en preguntas de respuestas dicotómicas (SI-NO) y fue aplicado a la muestra seleccionada. Así, Arias (2006) expresa que el cuestionario “Es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas” (p.74).

Fase II Identificación de las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas de los procesos contables y administrativos que se efectúan en la Farmacia Oriana Isabel ubicada en Morón Estado Carabobo

Para el desarrollo de esta fase metodológica se tomaron los datos derivados de la aplicación de la encuesta; siendo esto la base para la identificación y análisis de los factores, externos e internos, están influyendo en la elaboración de los procesos contables y administrativos que se efectúan en la Farmacia Oriana Isabel ubicada en Morón Estado Carabobo

De esta manera, los factores externos, estuvieron conformados por las amenazas y oportunidades que han sido inherentes a la elaboración de los procedimientos administrativos y contables de esta farmacia y a su vez los factores internos hacen referencia a las fortalezas y debilidades que están relacionadas con estos procesos. Debe indicarse además que cada uno de estos factores se agregaron a una matriz DOFA, (Ver figura N°1), la cual es definida por Quijada (2013) Matriz DOFA Artículo en línea disponible en: <http://planificacióndeunagerenciaefectiva.blogspot.com/2011>

/04/matriz-dofahtlm. [Consultada] Abril, 2015 como “una herramientas de confrontación de los de factores internos y externos, con el propósito de generar estrategias alternativas” (p.1). En este sentido, de la matriz DOFA se derivarán los objetivos estratégicos que de implementarse mejorarán de forma significativa cómo se elaboran los procesos contables y administrativos que se efectúan en la Farmacia Oriana Isabel ubicada en Morón Estado Carabobo.

Figura N° 1 Matriz DOFA

| | | |
|---|--|---|
| | Fortalezas (F) F1: F2: F3: | Debilidades (D) D1: D2: D3: |
| Oportunidades (O) O1: O2: O3: | Estrategias FO . | Estrategias DO . |
| Amenazas (A) A1: A2: A3: | Estrategias FA . | Estrategias DA . |

Fuente: Quijada, (2013)

Tal como se observa en la figura N°1, del análisis DOFA se obtendrán cuatro (04) tipos de estrategias, las cuales de acuerdo a Quijada (2013) son las siguientes:

La estrategia FO. Es basada en el uso de fortalezas internas de la organización con el propósito de aprovechar las oportunidades externas.

La estrategia FA. Trata de disminuir al mínimo el impacto de las amenazas del entorno, valiéndose de las fortalezas.

La estrategia DA tiene como propósito disminuir las debilidades y neutralizar las amenazas, a través de acciones de carácter defensivo.

La estrategia DO. Tiene la finalidad de mejorar las debilidades internas, aprovechando las oportunidades externas, una organización a la cual el entorno le brinda ciertas oportunidades, pero no las puede aprovechar por sus debilidades, podría decir invertir recursos para desarrollar el área deficiente y así poder aprovechar la oportunidad. (p.12)

Fase III Diseño un plan estratégico para las mejoras de los procesos administrativos y contables de la Farmacia Oriana Isabel ubicada en Morón Estado Carabobo.

Esta fase consiste en el desarrollo de la propuesta del trabajo de grado, para ello en primer lugar se debió realizar la descripción de la propuesta, en la cual se indicó por qué es necesario desarrollar la misma, los beneficios de su elaboración y cómo se estructurará ésta.

Luego se indicaron cuáles son los objetivos de la propuesta; tanto el general como los específicos; para luego señalar; a través de la justificación de la propuesta; cómo estos beneficiarán tanto a la Farmacia Oriana Isabel, como a su clientela. Seguidamente se indicaron los recursos técnicos, operativos y económicos que serán necesarios que la empresa posea para la implementación de los objetivos de la propuesta.

Una vez realizado el análisis de los recursos; se desarrollaron cada uno de los objetivos de la propuesta; donde se tuvo en cuenta que estos se derivan directamente de las estrategias obtenidas en la Fase II de este trabajo de grado. Adicionalmente, se debió tomar en cuenta que, para cada una de estas estrategias, se indicó cuál es el propósito fundamental de la misma, los recursos necesarios para llevarlas a cabo y los responsables de su ejecución.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

Este capítulo tiene como objetivo el desarrollo de la primera y segunda fase de este trabajo de grado; en este sentido se presenta la encuesta aplicada a los trabajadores del área administrativa y contable de la Farmacia Oriana Isabel, así como el análisis de los mismos en los factores internos y externos derivados del diagnóstico. Es por esto que a continuación se muestra la explicación de la fase I, de esta investigación.

Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los procesos contables y administrativos que se realizan en la Farmacia Oriana Isabel ubicada en Morón Estado Carabobo

Para el desarrollo de esta fase, se aplicó una encuesta constituida por once (11) preguntas de respuestas cerradas y dicotómicas (SI-NO) a las cinco (05) personas que se encuentran trabajando para el departamento administrativo y contable de la Farmacia Oriana Isabel.

Debe indicarse que cada uno de los resultados fue representado en gráficos circulares, para así lograr comprender de una forma visual la tendencia de los mismos. Posterior a esta representación gráfica, se presentó el análisis de los resultados, en el cuál se interpretó como la tendencia de las opciones de respuesta, pueden ser la causa del comportamiento actual del comportamiento de los procesos que se llevan a cabo en la farmacia en estudio.

Ítem N° 1 ¿Existe coordinación entre los diferentes procesos que se llevan a cabo en el área administrativa y contable?

Cuadro N° 1. Coordinación entre los diferentes procesos que se llevan a cabo en el área administrativa y contable

| CRITERIO | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|----------|------------|--------------|
| SI | 00 | 00 |
| NO | 05 | 100 |
| TOTAL | 05 | 100 |

Autora: Figueroa, (2015)

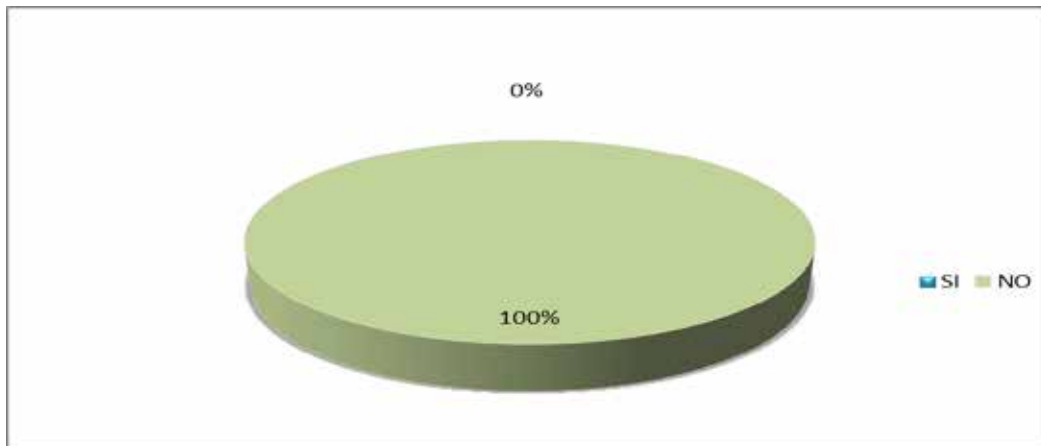


Gráfico N° 1 Coordinación entre los diferentes procesos que se llevan a cabo en el área administrativa y contable

Autor: Figueroa, (2015)

Análisis e Interpretación:

La totalidad de las personas encuestadas manifestaron que no existe coordinación entre los diferentes procesos que se llevan a cabo en el área administrativa y contable. Este resultado demuestra que aunque existen procesos que están directamente relacionados, tales como ventas, flujo de caja, cuentas por pagar y los pagos; no se observa en el movimiento contable, ni en la forma de efectuar los mismos; que se verifique el movimiento de un proceso para tomar decisiones sobre el que tiene influencia directa; de esta manera se ha visto con preocupación cómo se ordenan realizar pagos a proveedores, sin verificar la disponibilidad en cuentas o los ingresos periódicos de la farmacia.

Ítem N° 2 ¿Existe control de la documentación inherente a cada uno de los procesos contables de la empresa?

Cuadro N° 2. Control de la documentación inherente a cada uno de los procesos contables de la empresa

| CRITERIO | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|----------|------------|--------------|
| SI | 00 | 00 |
| NO | 05 | 100 |
| TOTAL | 05 | 100 |

Autor: Figueroa, (2015)

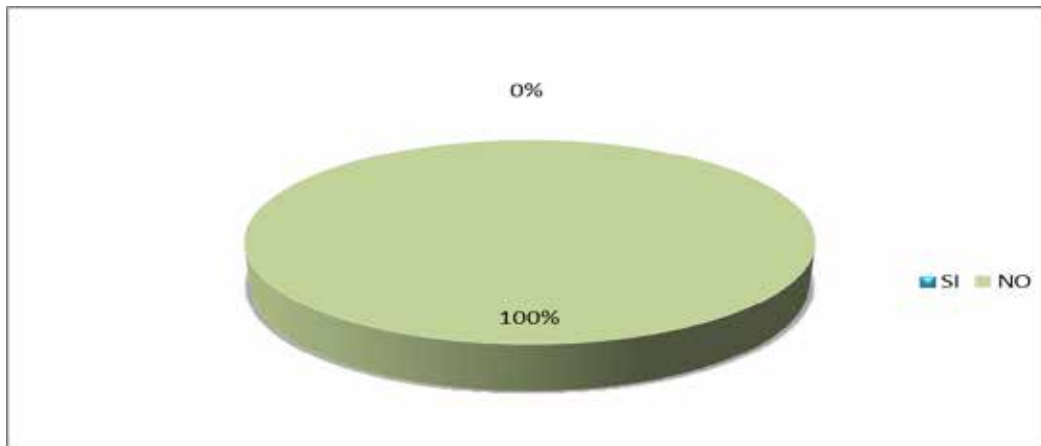


Gráfico N° 2 Control de la documentación inherente a cada uno de los procesos contables de la empresa

Autor: Figueroa, (2015)

Análisis e Interpretación:

La totalidad de las personas encuestadas manifestaron que no existe control de la documentación inherente a cada uno de los procesos contables de la empresa, a través de este resultado se puede observar cómo los procesos se han llevado a cabo, sin el debido control de la documentación; al respecto se ha observado que se emiten órdenes de pagos, sin el debido soporte; aunque se emiten facturas; no existe un control de las mismas, así como un documento que respalde los cierres de caja al finalizar la jornada; situación que ha traído como consecuencia que los estados financieros carezcan de confiabilidad y por lo tanto a los socios se les dificulte la toma de decisiones.

Ítem N° 3 ¿La información se registra de forma oportuna en el sistema administrativo y contable?

Cuadro N° 3. Registro de la información de forma oportuna en el sistema administrativo y contable

| CRITERIO | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|----------|------------|--------------|
| SI | 01 | 20 |
| NO | 04 | 80 |
| TOTAL | 05 | 100 |

Autor: Figueroa, (2015)

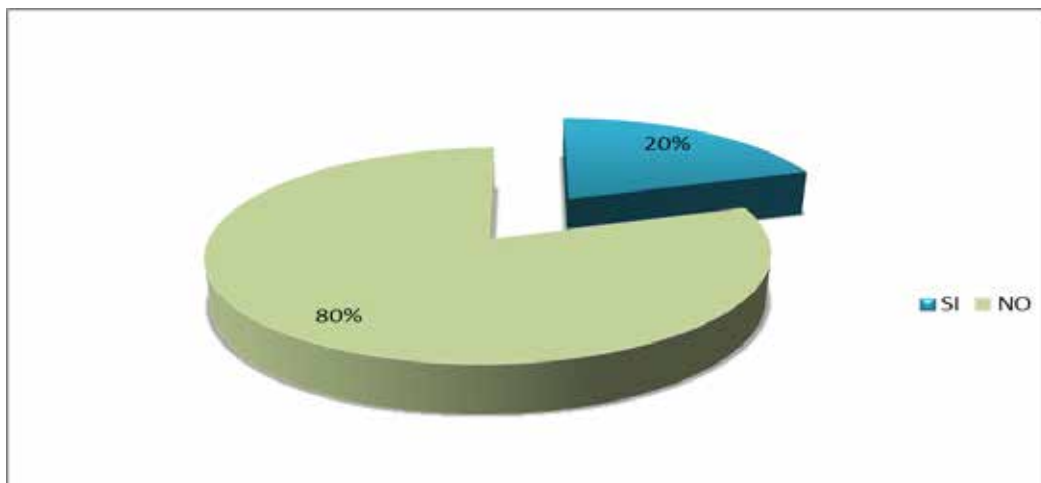


Gráfico N° 3 Control de la documentación inherente a cada uno de los procesos contables de la empresa

Autor: Figueroa, (2015)

Análisis e Interpretación:

De las personas encuestadas el 20% señaló que la información se registra de forma oportuna en el sistema administrativo y contable, mientras que el 80% restante manifestó lo contrario. Este resultado demuestra que los registros contables, de hacerse son realizados por una (01) persona; sin embargo de acuerdo a las opiniones de los demás trabajadores del área administrativas y contables, estos no se mantienen actualizados; por ende se presume que no se realizan en los momentos en los cuales se genera el proceso.

Ítem N° 4 ¿Los libros contables se mantienen actualizados?

Cuadro N° 4. Actualización de los libros contables

| CRITERIO | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|----------|------------|--------------|
| SI | 01 | 20 |
| NO | 04 | 80 |
| TOTAL | 05 | 100 |

Autor: Figueroa, (2015)

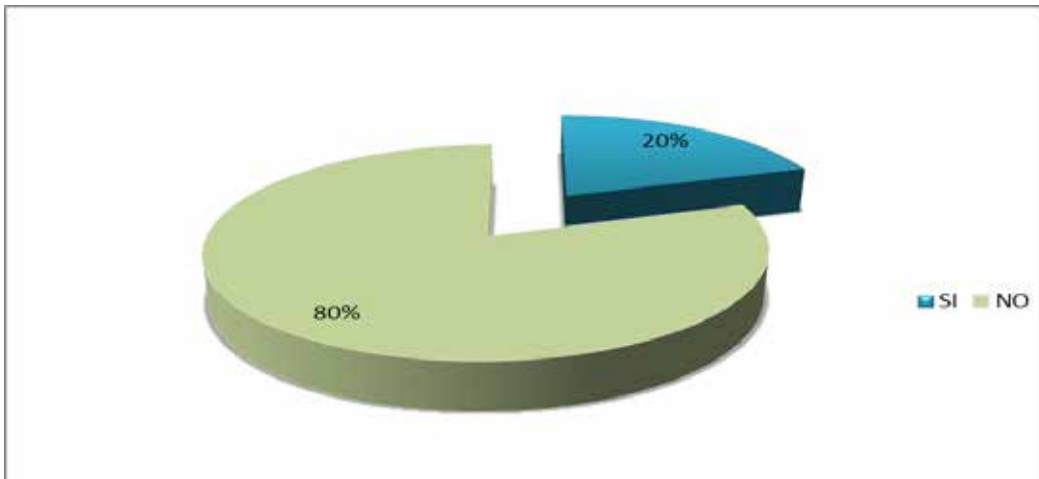


Gráfico N° 4 Actualización de los libros contables

Autor: Figueroa, (2015)

Análisis e Interpretación:

De las personas encuestadas el 20% señaló que los libros contables se mantienen actualizados, mientras que el 80% restante manifestó lo contrario, este resultado demuestra que aunque existe una persona que afirma que estos libros permanecen actualizados; la mayoría ha observado que no es así; por lo que se ratifica que los procesos contables no son registrados oportunamente; lo que puede significar que la contabilidad no expresa fielmente la realidad financiera de la empresa.

Ítem N° 5 ¿Existe en la empresa un plan estratégico orientado a alcanzar los objetivos y metas organizacionales?

Cuadro N° 5. Plan estratégico orientado a alcanzar los objetivos y metas organizacionales

| CRITERIO | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|----------|------------|--------------|
| SI | 00 | 00 |
| NO | 05 | 100 |
| TOTAL | 05 | 100 |

Autor: Figueroa, (2015)

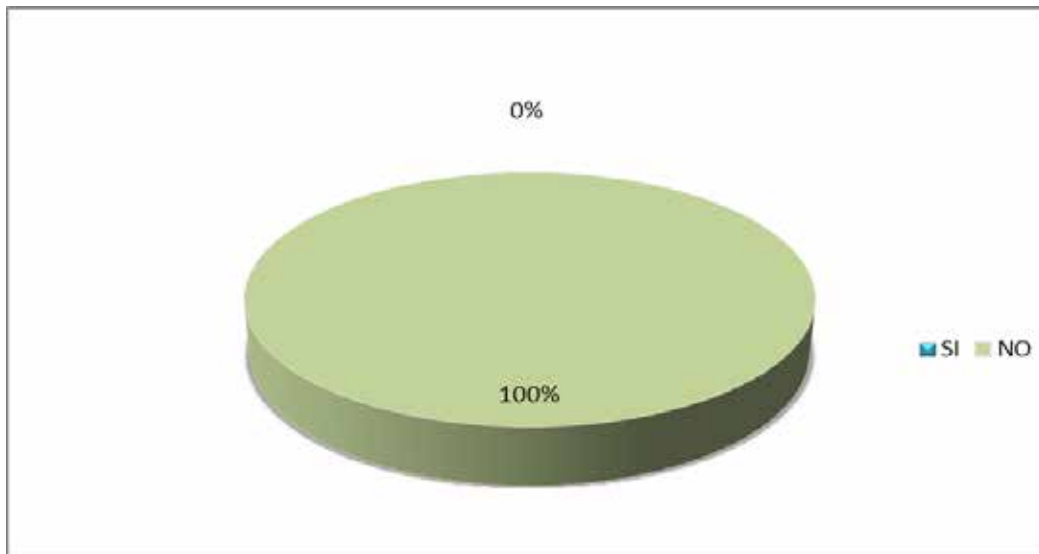


Gráfico N° 5 Plan estratégico orientado a alcanzar los objetivos y metas organizacionales

Autor: Figueroa, (2015)

Análisis e Interpretación:

La totalidad de las personas encuestadas manifestaron que en la empresa no existe un plan estratégico orientado a alcanzar los objetivos y metas organizacionales. Este resultado demuestra que la empresa no ha trazado un plan estratégico que le permita tomar las acciones apropiadas para minimizar sus puntos débiles y mejorar aún más las actividades que está haciendo bien. De igual forma, se infiere por este resultado que en la farmacia no se han establecido objetivos organizacionales que los ayude a crecer en el tiempo.

Ítem N° 6 ¿La gerencia de la empresa ha presentado quejas porque la farmacia no se encuentra en el nivel organizacional que ellos han aspirado?

Cuadro N° 6. Plan estratégico orientado a alcanzar los objetivos y metas organizacionales

| CRITERIO | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|----------|------------|--------------|
| SI | 05 | 100 |
| NO | 00 | 00 |
| TOTAL | 05 | 100 |

Autor: Figueroa, (2015)

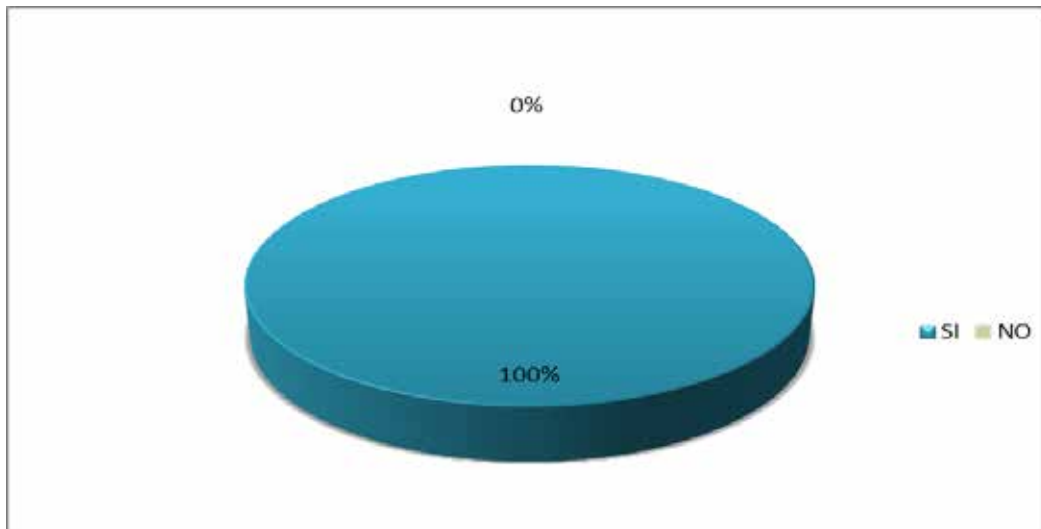


Gráfico N° 6 Plan estratégico orientado a alcanzar los objetivos y metas organizacionales

Autor: Figueroa, (2015)

Análisis e Interpretación:

La totalidad de las personas encuestadas manifestaron que la gerencia de la empresa ha presentado quejas porque la farmacia no se encuentra en el nivel organizacional que ellos han aspirado, lo que significa que la operatividad de la empresa casi es automática; se compra la mercancía y luego se vende al público en general y esta situación transcurre a diario; no se observa una planificación sobre la base de la situación económica actual del país y sobre la disponibilidad de medicamentos para la venta.

Ítem N° 7 ¿Se han implementado acciones correctivas en pro de mejorar la operatividad de la empresa?

Cuadro N° 7. Implementación de acciones correctivas

| CRITERIO | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|----------|------------|--------------|
| SI | 00 | 00 |
| NO | 05 | 100 |
| TOTAL | 05 | 100 |

Autor: Figueroa, (2015)

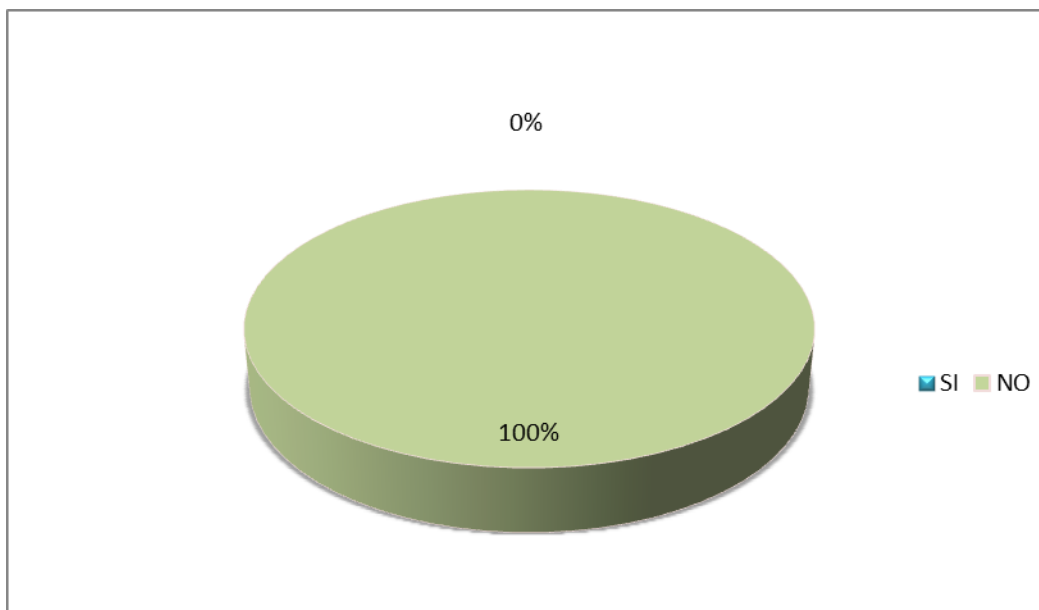


Gráfico N° 7 Implementación de acciones correctivas

Autor: Figueroa, (2015)

Análisis e Interpretación:

La totalidad de las personas encuestadas, señalaron que no se han implementado acciones correctivas en pro de la operatividad de la empresa. Este resultado demuestra que no se ha realizado un análisis de los aspectos negativos internos y externos que están afectando a la organización; en función a esto la dirección de la organización no ha determinado cuáles acciones deberá seguir para superar cualquier debilidad que tenga la empresa o cómo fortalecer aún más sus aspectos positivos, en pro de mejorar la gestión administrativa de esta farmacia.

Ítem N° 8 ¿Se han presentado inconsistencias en los saldos contables?

Cuadro N° 8. Presentación de inconsistencias en los saldos contables

| CRITERIO | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|----------|------------|--------------|
| SI | 05 | 100 |
| NO | 00 | 00 |
| TOTAL | 05 | 100 |

Autor: Figueroa, (2015)

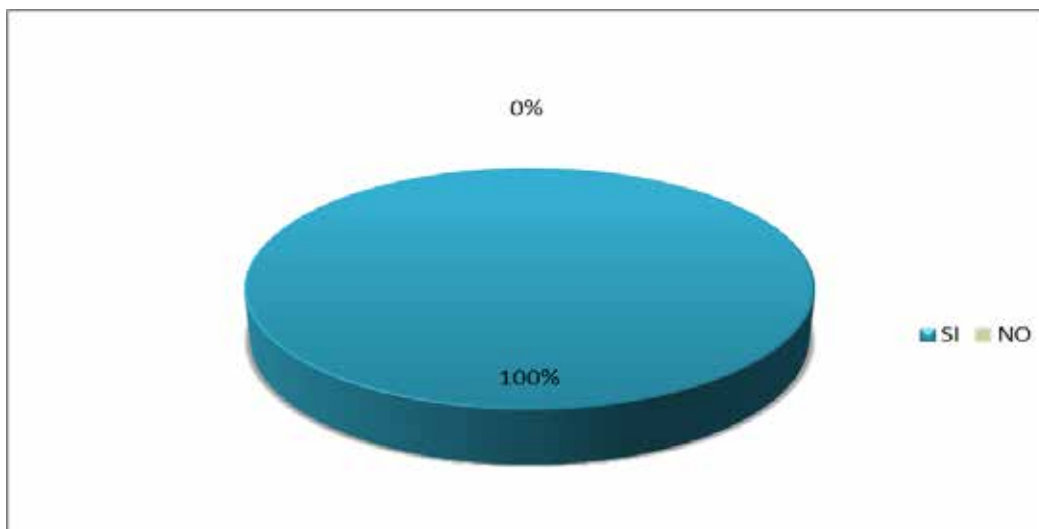


Gráfico N° 8 Presentación de inconsistencias en los saldos contables

Autor: Figueroa, (2015)

Análisis e Interpretación:

La totalidad de las personas encuestadas, señalaron que se han presentado inconsistencias en los saldos contables. Este resultado demuestra que no existe un control efectivo de la documentación, ni de los procesos contables, de igual forma los registros en el sistema contable tienen errores, porque en muchas ocasiones se realizan con retrasos y de forma apresurada. Esto ha traído como consecuencia que el cierre de mes se realice posterior a la culminación del mes, se presenten retrasos en las declaraciones y pagos de impuestos y la información contable no sea confiable ante los ojos de los dueños de la empresa.

Ítem N° 9 ¿La forma cómo se están desarrollando los procesos contables ha afectado la operatividad de la farmacia?

Cuadro N° 9. Afectación de los procesos contables a la operatividad de la farmacia

| CRITERIO | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|----------|------------|--------------|
| SI | 05 | 100 |
| NO | 00 | 00 |
| TOTAL | 05 | 100 |

Autor: Figueroa, (2015)

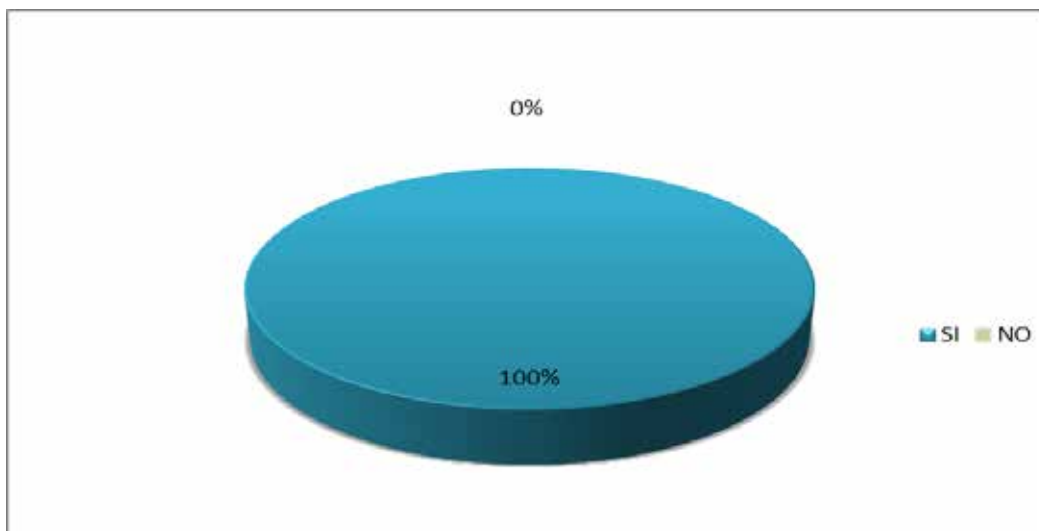


Gráfico N° 9 Afectación de los procesos contables a la operatividad de la farmacia

Autor: Figueroa, (2015)

Análisis e Interpretación:

La totalidad de las personas encuestadas, señalaron que la forma cómo se están desarrollando los procesos contables ha afectado la operatividad de la farmacia. A través de este resultado se infiere que la forma de realización de los procesos contables, le ha impedido a los dueños de la farmacia tomar decisiones que les permita crecer como organización. Al respecto puede indicarse que no quieren arriesgar a aumentar los niveles de compras, porque no saben con certeza si sus ingresos le permitirán cubrir la deuda adquirida.

Ítem N° 10 ¿La forma cómo se desarrollan los procesos administrativos y contables permiten cancelar de forma oportuna, las obligaciones contraídas por la empresa?

Cuadro N° 10 Afectación de los procesos contables a la cancelación de las obligaciones de la empresa

| CRITERIO | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|----------|------------|--------------|
| SI | 00 | 00 |
| NO | 05 | 100 |
| TOTAL | 05 | 100 |

Autor: Figueroa, (2015)

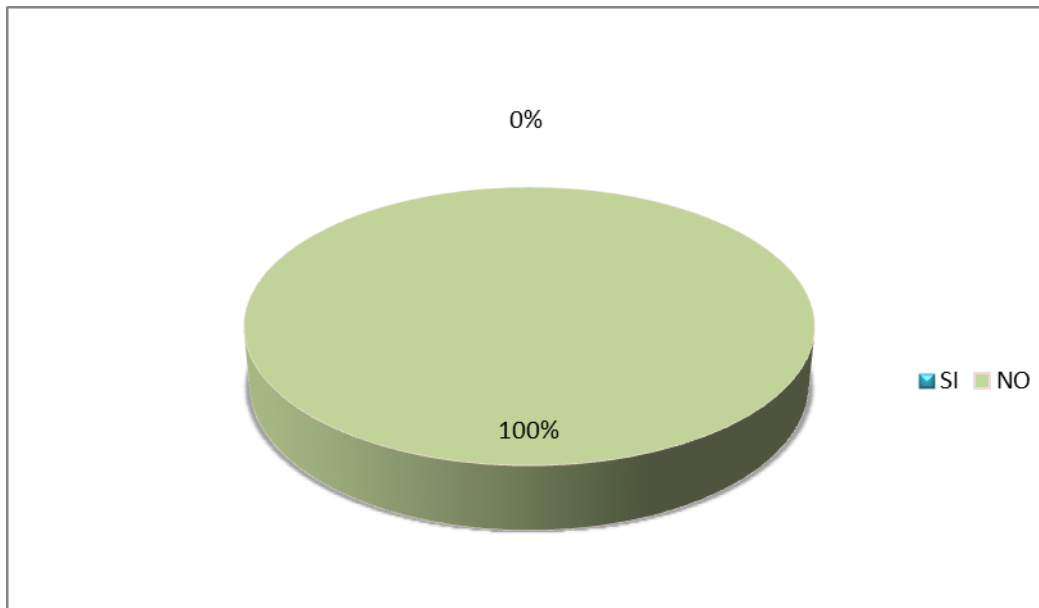


Gráfico N° 10 Afectación de los procesos contables a la operatividad de la farmacia

Autor: Figueroa, (2015)

Análisis e Interpretación:

La totalidad de las personas encuestadas, señalaron que la forma cómo se están desarrollando los procesos contables ha afectado no permite cancelar de forma oportuna, las obligaciones contraídas por la empresa. A través de este resultado se ratifica que, la empresa no posee un control estricto de la relación entre los ingresos que genera a diario y las obligaciones que tiene por cancelar, de igual forma carecen de medidas para vigilar el cumplimiento de las cuentas por pagar.

Ítem N° 11 ¿Todos los movimientos contables poseen su documentación soporte en físico?

Cuadro N° 11 Los procesos contables poseen su documentación soporte

| CRITERIO | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|----------|------------|--------------|
| SI | 01 | 20 |
| NO | 04 | 80 |
| TOTAL | 05 | 100 |

Autor: Figueroa, (2015)

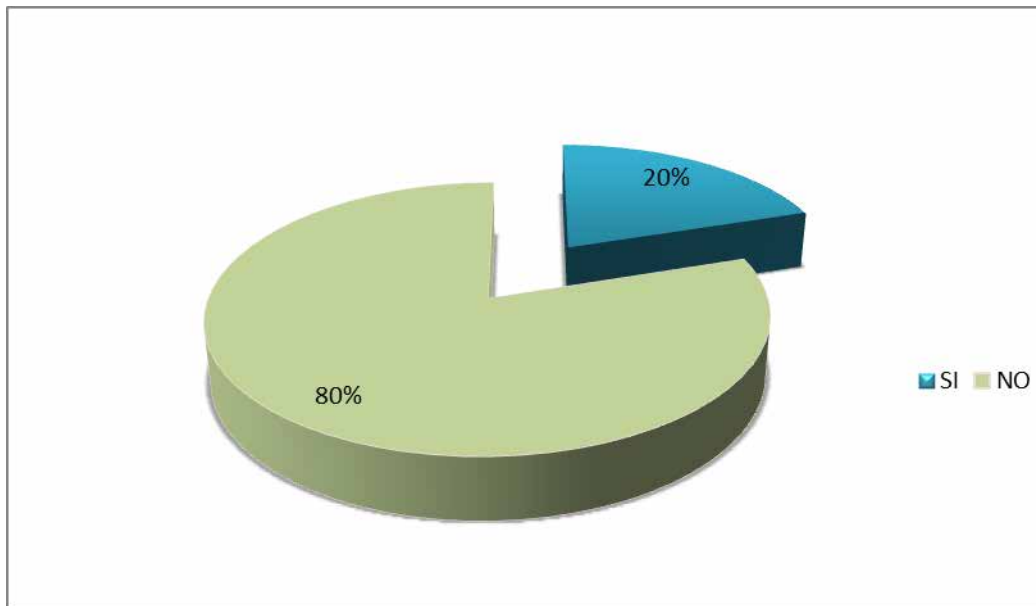


Gráfico N° 11 Los procesos contables poseen su documentación soporte

Autor: Figueroa, (2015)

Análisis e Interpretación:

De las personas encuestadas el 20% señaló que la información se registra de forma oportuna en el sistema administrativo y contable, mientras que el 80% restante manifestó lo contrario. Este resultado demuestra que existe debilidad en el manejo de la documentación inherente a los procesos contables de la empresa, ocasionando que se haya tenido que ejecutar algunos procesos tales como cancelación a proveedores, sin el debido soporte documental que acredite que esa es la cantidad que debe cancelar.

Fase II: Identificación de las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas de los procesos contables y administrativos que se efectúan en la Farmacia Oriana Isabel ubicada en Morón Estado Carabobo

Una vez realizado el diagnóstico de la forma cómo se elaboran los procesos administrativos y contables en la Farmacia Oriana Isabel, ubicada en Morón; a continuación en esta fase se realiza una discriminación de los mismos, en los factores externos (oportunidades y amenazas), como en los factores internos (fortalezas y debilidades) que afectan a esta gestión; para lo que se utilizó la matriz DOFA del cuadro N°12. Es importante resaltar que de esta matriz DOFA, se generaron cada una de las estrategias que fueron desarrolladas en la propuesta de este trabajo de grado y que deberán ser implementadas, a fin de lograr un mejoramiento significativo de estos procesos, en la citada organización.

Cuadro N°12 Matriz DOFA

| | | |
|--|--|--|
| | <p>Fortalezas (F) F1: Existencia de un software administrativo y contable</p> | <p>Debilidades (D) D1: Falta de coordinación entre los procesos contables D2: Control de la documentación D3: Debilidades en el registro de la información D4: Falta de actualización de los registros contables D5: Carencia de un plan estratégico D6: Carencia de acciones correctivas D7: Inconsistencias en los saldos contables</p> |
| <p>Oportunidades (O) O1: Metodologías para la elaboración de planes estratégicos</p> | <p>Estrategias FO · Elaborar acciones para mantener actualizada la contabilidad en el sistema administrativo y contable</p> | <p>Estrategias DO · Elaborar estrategias que promuevan el control de la documentación · Diseñar actividades que promuevan la implementación de acciones correctivas ante las debilidades encontradas</p> |
| <p>Amenazas (A) A1: Operatividad de la farmacia A2: Sanciones por parte de la administración tributaria A3: Problemas con los proveedores</p> | <p>Estrategias FA · Elaborar procedimientos para el control de las cobranzas</p> | <p>Estrategias DA · Elaborar procedimientos para el control de las cuentas por pagar</p> |

Autor: Figueroa, (2015)

CAPÍTULO V LA PROPUESTA

5.1 Descripción de la Propuesta

Este capítulo tiene como propósito fundamental elaborar las estrategias necesarias para mejorar los procedimientos administrativos y contables que a diario se llevan a cabo en la Farmacia Oriana Isabel y por lo tanto están basadas en los resultados obtenidos a través del diagnóstico elaborado en la Fase I y del análisis DOFA realizado en la fase II de esta investigación.

De esta manera, en este capítulo se desarrollaron cada una de las estrategias derivadas de la elaboración de la matriz DOFA de la Fase II de esta investigación; y para cada una de ella se diseñaron las actividades que deberán implementarse en la farmacia para mejorar aquellos procesos que tiene mayores debilidades.

Es por esto que a continuación se indican cuáles son los objetivos tanto el general como los específicos de la propuesta, posteriormente se señala cuál es la justificación de la misma y se describen los recursos técnicos, operativos y económicos necesarios para desarrollar cada uno de los objetivos planteados. Posteriormente se indicaron los pasos que deben seguir el personal administrativo y contable de la empresa para mejorar los procesos que ahí se llevan a cabo.

5.2 Objetivos de la Propuesta

5.2.1 Objetivo General

Elaborar un plan estratégico para las mejoras de los procesos administrativos y contables de la Farmacia Oriana Isabel ubicada en Morón Estado Carabobo.

5.2.2 Objetivos Específicos

1. Elaborar acciones para mantener actualizada la contabilidad en el sistema administrativo y contable
2. Elaborar estrategias que promuevan el control de la documentación
3. Diseñar actividades que promuevan la implementación de acciones correctivas ante las debilidades encontradas
4. Elaborar procedimientos para el control de las cobranzas
5. Elaborar procedimientos para el control de las cuentas por pagar
6. Elaborar procedimientos para el control del proceso de compras y almacén.
7. Elaborar normas para el control del proceso de ventas

5.3 Justificación de la Propuesta

A través de esta propuesta se pretende minimizar cada uno de los aspectos negativos encontrados en la fase de diagnóstico, relativo a la forma de cómo se desarrollan los procesos administrativos y contables en la Farmacia Oriana Isabel. De esta manera se espera que con las estrategias formuladas se implementen los controles necesarios para que estos procesos se lleven a cabo con el menor margen de error que exista.

En función a esto, esta propuesta beneficia al personal administrativo y contable de la organización, ya que contará con los procedimientos y formularios necesarios para poder tener un control no sólo de los procesos; sino del manejo de la documentación. De igual forma se le indicará cuáles actividades pueden desarrollar para que la gestión de cobranzas y de las cuentas por pagar se realice de manera efectiva.

5.4 Análisis de factibilidad

En esta parte de la propuesta, se presentará el análisis de cada uno de los recursos necesarios para la implementación de la propuesta. A continuación cada uno de ellos.

5.4.1 Factibilidad Técnica

Es factible ya que los materiales que se requieren para el desarrollo de esta propuesta, están constituidos por los formatos que constituyen la propuesta.

5.4.2 Factibilidad operativa

Es factible para el desarrollo de esta propuesta, porque se necesita el recurso humano que está relacionado con los procesos administrativos y contables en la Farmacia Oriana Isabel, C.A.

5.5 Desarrollo de la Propuesta

A continuación se desarrollan cada uno de los objetivos de la propuesta, que fueron obtenidos del análisis DOFA elaborado en la Fase II de esta investigación:

Objetivo Estratégico N°1 Elaborar acciones para mantener actualizada la contabilidad en el sistema administrativo y contable.

Durante el diagnóstico se pudo evidenciar que uno de las principales debilidades que tiene la gestión administrativa y contable de la Farmacia Oriana Isabel es que sus registros contables no están actualizados, lo que ha originado que la información financiera que se presenta al final del mes no sea confiable ante la directiva de la organización, por lo tanto se propone se implementen las siguientes acciones:

1. Se recomienda mantener en la empresa o establecimiento comercial en forma permanente los siguientes documentos en un lugar visible a la hora de una revisión fiscal:
 - Registro mercantil y modificaciones.
 - RIF actualizado.

- Libros legales actualizados (Diario, mayor, inventarios y balances, actas y accionistas)
- Declaraciones del ISLR de los últimos 5 años.
- Declaraciones del IVA de los últimos 5 años.
- Declaración Ajuste Inicial por Inflación.
- Declaración Retenciones del ISLR.
- Libro especial de Ajuste por Inflación.
- Libros de Compras y Ventas.
- Resumen de Créditos y Débitos.
- Declaración y pagos de la Patente de Industria y Comercio.
- Inscripción del IVSS - INCE - LPH

2. Deberá tener una Cartelera Informativa, visible al público en general; con la siguiente documentación:

- Declaración del ISLR del último ejercicio.
- Declaración del IVA - Actualizar todos los meses.
- Declaración del ISLR Retenciones - Actualizar todos los meses.
- Licencia de Actividad Comercial
- Declaración de Ingresos Brutos - Patente de Industria y Comercio.
- Recibos de pago de los Impuestos Municipales.
- Certificado de Uso Conforme del Cuerpo de Bomberos.
- Permiso de Bomberos.
- Solvencia Municipal.
- Inscripción del IVSS - INCE - LPH

Actividad N°1: Registro de la información financiera

Adicionalmente, la gerencia de contabilidad deberá preparar los siguientes Estados Financieros

- Estado de Situación Financiera
- Flujo de Efectivo
- Estado de Resultado
- Estado de Cuentas de Patrimonio
- Balance de Comprobación
- Mayor Analítico
- Diario General
- Auxiliar por Cuentas

Los Estados Financieros y sus anexos deberán ser preparados mensualmente. De igual forma, las conciliaciones bancarias deben ser preparadas y revisadas mensualmente con el objeto de establecer las partidas que difieren entre los registros contables y la información contenida en los estados de cuentas. Así mismo, mensualmente deben hacerse los asientos de ajustes necesarios, a fin de mostrar en los Estados Financieros los saldos reales de las cuentas.

Los Estados Financieros serán presentados considerando los saldos de cada cuenta según el balance de comprobación. Cuando ocurran variaciones de importancia en los diferentes rubros que conforman los Estados Financieros, se deberá anexar notas explicativas a dichos Estados.

Las cuentas contables, según Balance de Comprobación, deberán agruparse de acuerdo a la presentación de los Estados Financieros; así como considerarse las reclasificaciones efectuadas tales como sobregiros, entre otros.

Debe mantenerse respaldos de toda la información contable generada tanto física como a nivel de sistema a los fines de su posterior auditoría o cualquier consulta que sea requerida por algún ente externo como interno.

Sólo se registrará el movimiento contable siempre y cuando se tengan los documentos que soporten la operación.

Debe consultarse en el sistema de contabilidad, en asientos contabilizados y en asientos temporales, el último comprobante generado, con el fin de registrar el consecutivo que corresponde al transcribir un nuevo movimiento contable.

Solamente se podrán realizar ajustes en el mes o año contable no cerrado

- Los ajustes se realizarán por los siguientes motivos
- Montos y fechas que no se corresponden con los datos contemplados en los soportes.
- Saldo que no se corresponde con la naturaleza de la cuenta.
- El auxiliar contable no corresponde con la cuenta contable empleada para el registro, de acuerdo a los soportes.
- El auxiliar contable no corresponde con los soportes ni con la cuenta asociada.
- Ajustes recomendados por Auditoría Interna y Externa

Los Estados Financieros deberán ser emitidos mensualmente y anualmente con corte en el caso de ser emitido de forma anual de cierre al 31 de Diciembre y con fecha de presentación a los entes externos interesados antes del 31 de Marzo del siguiente año.

Toda la documentación recibida deberá ser archivada de acuerdo a los comprobantes de diario ingresados en un mes.

Objetivo Estratégico N°2 Elaborar estrategias que promuevan el control de la documentación.

Durante el diagnóstico de la gestión administrativa y contable de la Farmacia Oriana Isabel se observó la falta de control de la documentación soporte lo que origino el siguiente plan de acción:

- Se debe mantener actualizado el listado maestro de documentos del sistema contable, con las versiones actuales, los cambios presentados y el control de los documentos obsoletos.

- Los documentos válidos son los que se consideran aprobados por el gerente de contabilidad.
- Los documentos procedimientos, instructivos y formatos deben ser revisados en forma periódica (Mínimo 1 vez al año) y en caso de ser necesarios actualizarlos a fin de asegurar la continua adaptabilidad y cumplimiento con los requisitos aplicables.
- Todas las solicitudes de crear, modificar o eliminar documentos deben ser diligenciadas por el responsable del respectivo proceso en el formato establecido para tal fin.
- La redacción de la documentación debe facilitar su comprensión.
- El lenguaje debe ser universal y no debe usarse jergas que confundan su interpretación.

A continuación en el cuadro N° 13 se muestra cómo debe llevarse a cabo la codificación de los documentos.

Cuadro N° 13 Código de los Documentos

| CODIGO | PROCESO |
|--------|--------------------------------|
| CO | Compras |
| INV | Almacén e Inventarios |
| COB | Cuentas por Cobrar – Cobranzas |
| CPP | Cuentas por Pagar |
| VTS | Ventas |

Autor: Figueroa (2015)

Objetivo Estratégico N° 3 Diseñar actividades que promuevan la implementación de acciones correctivas ante las debilidades encontradas.

Objetivo Estratégico N° 4 Elaborar procedimientos para el control de las cobranzas.

La farmacia ha generado líneas de créditos para clientes que compran grandes volúmenes, tales como los centros odontológicos y médicos que se encuentran en su cercanía, sin embargo es cada vez más frecuente que las deudas adquiridas por estos centros de salud, no sean saldadas dentro de los lapsos previamente establecidos; por lo tanto a continuación se muestran las acciones que deberán implementarse para corregir las debilidades presentadas en este proceso.

Actividad N°1 Determinar las normas del proceso de cobranzas

- Elaborar semanalmente proyección de ingresos. en función a las expectativas de cobro para esa semana.
- Mantener actualizado el estado de cuenta por cobrar de cada cliente.
- Elabora relación de cobros y entregar semanalmente al personal de administración, para su respectivo registro en el sistema financiero.
- Llevar el control de las visitas y llamadas de cobros por parte del personal de administración.
- Verificar el estado de cuenta de los clientes a compensar y realizar mensualmente o cuando sea conveniente el reporte de dicho cruce de facturas.
- El administrador se encargará del control de los cheques devueltos, solicitará a la coordinación de servicios financieros su recuperación para su posterior reintegro. El mismo será incluido en las cuentas por cobrar.

Actividad N°2 Determinar el procedimiento del proceso de cobranzas

Objetivo: Determinar las acciones que deben seguirse en el proceso de cobranzas

Descripción del Procedimiento: La descripción del procedimiento es tal y como se muestra en el cuadro N°15 y representado en el flujograma de la figura N°2

Cuadro N°15 Procedimiento de Cobranzas

| Responsable | Acción |
|---------------|--|
| Administrador | Al inicio de cada semana deberá ejecutar el cronograma de las actividades de cobro planificadas de acuerdo a las fechas establecidas. |
| | Indicarle al cliente en un lapso no mayor de dos días el estado de la cuenta una vez sea recibida la factura |
| | Presentar diariamente informe de la gestión de cobro. |
| | Registrar los cobros recibidos en el formato de la gestión de cobranza, donde indique el detalle del mismo. |
| | Mantener actualizado el archivo de clientes para su debido control. |
| | Una vez cobrada la factura entregar a control de ingresos, relación de la copia amarilla de la factura y original del depósito. En el caso de transferencia entregar soporte emitido por el banco correspondiente. |

Autor: Figueroa, (2015)

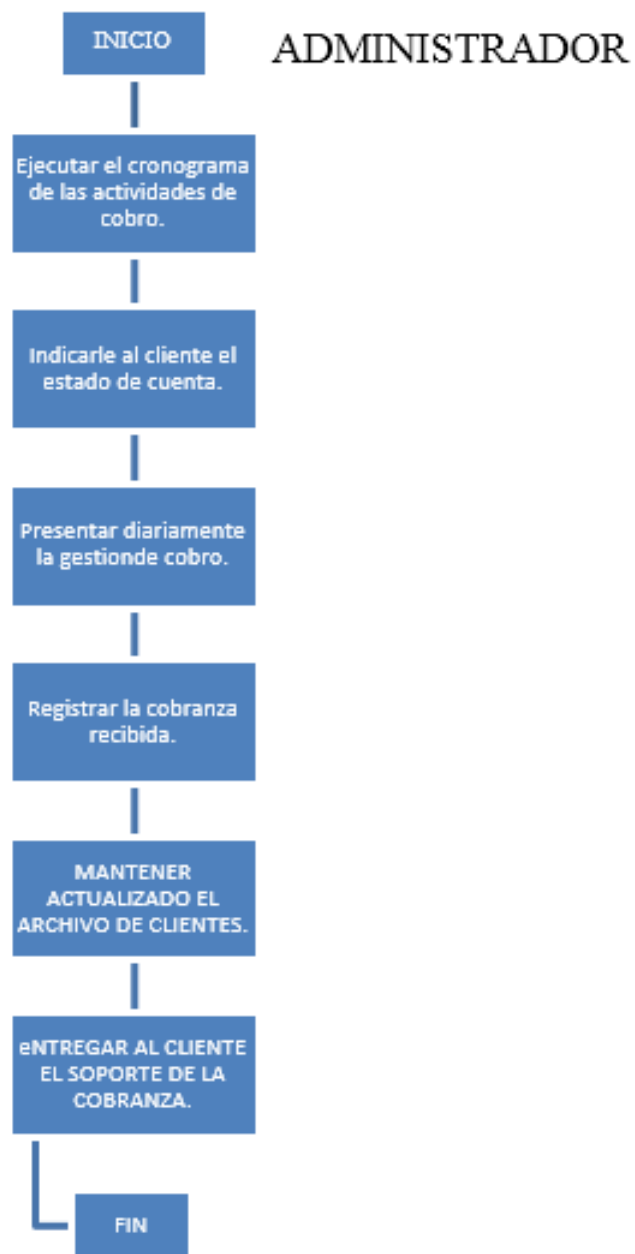


Figura N°2 Procedimiento de la gestión de cobranzas
Autor: Figueroa, (2015)

Objetivo Estratégico N° 5 Elaborar procedimientos para el control de las cuentas por pagar.

Durante el diagnóstico gestión administrativa y contable de la Farmacia Oriana Isabel se detecta poca utilización de procedimientos que mantengan un buen control de las cuentas por pagar lo que sugiere la implementación de lo siguiente:

Actividad N°1 Determinar las normas que deben regir el departamento de cuentas por pagar

- El departamento de cuentas por pagar será responsable de controlar el proceso de pasivos de la empresa Farmacia Oriana Isabel, C.A.
- El departamento de cuentas por pagar debe informar a la Gerencia de Administración la situación de los pasivos adquiridos por Farmacia Oriana Isabel, C.A.
- No se podrán emitir cheques sin la orden de compra autorizada por el jefe del departamento que incurrió en el gasto.
- El jefe de cuentas por pagar debe velar por el buen desempeño del departamento.
- El jefe de cuentas por pagar de controlar la emisión de cheques y la correcta manipulación de los mismos.
- El analista de cuentas por pagar realizará mensualmente un inventario físico de las facturas adeudadas y las entregará al jefe de cuentas por pagar a fin de planificar los pagos del mes.
- Es responsabilidad del jefe de cuentas por pagar que se cumplan las disposiciones de este manual.

Actividad N°2 Definir el procedimiento para la recepción de documentos en cuentas por pagar

Objetivo: Especificar cuáles acciones deben regir la recepción de documentos en el proceso de cuentas por pagar

Descripción del Procedimiento: La descripción del procedimiento es tal y como se muestra en el cuadro N°16 y representado en el flujograma de la figura N°3

Cuadro N°16 Procedimiento de Recepción de Documentos en Cuentas por Pagar

| Responsable | Acción |
|-------------------------------|---|
| Auxiliar de cuentas por Pagar | Recibe los documentos como la orden de compra y la factura. |
| | Realiza un listado de la cuentas por pagar del mes. |
| | Entrega un listado al jefe de cuentas por pagar, quién se encarga de ver la disponibilidad de fondos en los bancos. |
| | Revisa los soportes de cada factura y el concepto de las mismas, aplicando las retenciones de impuestos de IVA e ISLR. |
| Jefe de Cuentas por Pagar | Selecciona las obligaciones financieras tomando en cuenta la fecha de vencimiento de las facturas, el proveedor, los descuentos, entre otros. |
| | Entrega el listado al auxiliar de contabilidad. |

Autor: Figueroa, (2015)

AUXILIAR DE CUENTAS POR PAGAR

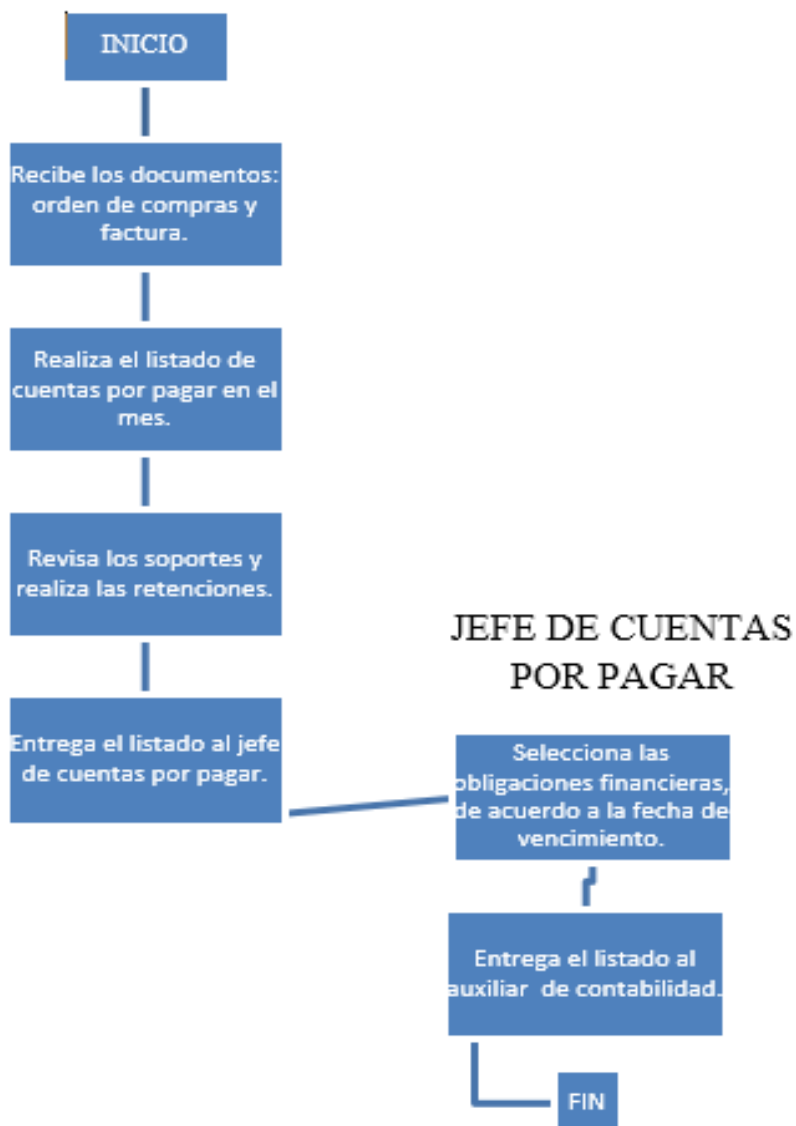


Figura N°3 Procedimiento de la Recepción de documentos en las Cuentas por Pagar
Autor: Figueroa, (2015)

Actividad N°3 Definir el procedimiento para la entrega de cheques y transferencias

Objetivo: Especificar cuáles acciones deben regir la entrega de cheques y transferencias

Descripción del Procedimiento: La descripción del procedimiento es tal y como se muestra en el cuadro N°17 y representado en el flujograma de la figura N°4

Cuadro N°17 Procedimiento de entrega de cheques y transferencias

| Responsable | Acción |
|--------------------------|--|
| Auxiliar de Contabilidad | Realiza un informe semanal de los cheques entregados y los enviará al Jefe de contabilidad para la conciliación bancaria. |
| | Al momento de retirar el cheque le exigirá al beneficiario presentar la cédula de identidad y en caso de representar alguna persona natural o jurídica deberá presentar información que lo acredite, como alguna autorización. |
| | Al ser retirado el cheque el beneficiario deberá firmar el comprobante de entrega de cheques |
| | Los cheques tendrán una vigencia de 90 días, después de pasado este tiempo si el cheque no es retirado se debe colocar el sello de ANULADO. |
| | En caso de transferencias estas serán notificadas vía correo electrónico al beneficiario |
| | Archivar el comprobante de entrega de cheques o de elaboración de transferencias, en el expediente del proveedor |

Autor: Figueroa, (2015)

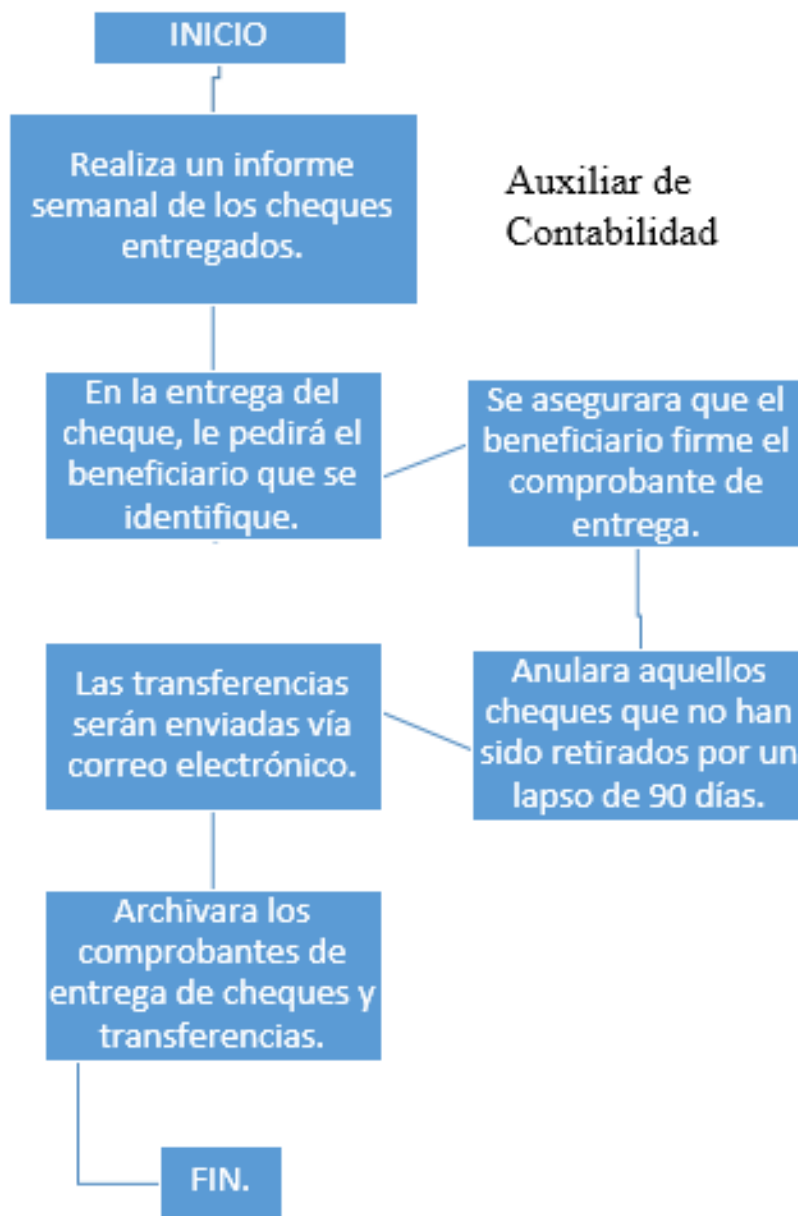


Figura N°4 Procedimiento de para la entrega de cheques y transferencias
 Autor: Figueroa, (2015)

Objetivo Estratégico N° 6 Elaborar procedimientos para el control del proceso de compras y almacén.

Este Objetivo Estratégico plantea la elaboración detallada de pasos y/o procedimientos que debe seguir la Farmacia Oriana Isabel, C.A para mantener un control en los procesos de compras y almacenamiento de su mercancía, lo cual sugiere lo siguiente:

Actividad N°1 Definir las Normas del Proceso de Compras y almacenamiento de mercancías

A continuación se detallan cuáles son las normas que se deben seguir en el proceso de almacenamiento de mercancías en la Farmacia Oriana Isabel, C.A

1. Se destinará a una persona que se encargue de realizar el proceso de compras de productos para la venta y otra del control del inventario.
2. La persona encargada del inventario será responsable de recibir, revisar, almacenar y distribuir el producto que se recibe en cada proceso de compras.
3. La persona encargada del inventario será responsable de controlar el ingreso de los materiales con el fin de darles resguardo temporal y mantenerlo seguros y controlados para llevar a cabo su venta.
4. El encargado del inventario deberá registrar todas las entradas y salidas del almacén del almacén
5. Se deberá hacer inventario al menos dos veces al año.
6. La Compra de la mercancía se registrará al valor de la adquisición.
7. Las ventas de la mercancía se registrará al valor del mercado.

8. El formato de requisición de compra será obligatorio, a su vez deberá permitir identificar quien solicita, la descripción del material fecha en que se requiere, así como la fuente de los recursos para la cancelación de la mercancía.
9. Se deberá iniciar el proceso de compras de mercancías cuando los niveles de un producto determinado lleguen a las cantidades estimadas en el inventario de seguridad.

Actividad N°2 Normas para la recepción y registro de mercancías

1. El departamento de almacén tratándose de la adquisición de mercancía, deberá enviar al proveedor la orden de compra.
2. Todo bien que se entregue al almacén deberá contar con la documentación siguiente:
 - Factura o Nota de entrega.
 - Orden de compra, (no indispensable pero se debe confirmar la compra con el solicitante).
 - La recepción de la mercancía deberá compararse físicamente con la documentación de entrega.
 - Si al momento de recibir y comparar físicamente la mercancía recibida se detectan faltantes o mercancía en mal estado, se anotará en el documento de entrega la cantidad de bienes recibidos, realizando la devolución de los que estuvieran en mal estado y en caso de faltante asentarlos en la misma factura.
 - El almacenista deberá acomodar el material en estantes de acuerdo a la clasificación correspondiente.
 - El almacenista ordenará los artículos por fecha de vencimiento.

Actividad N°3 Procedimientos para la compra y almacenamiento de mercancías

Objetivo: Determinar las acciones que rijan los procesos de compra y almacenamiento de mercancías

Descripción del Procedimiento: A continuación en el cuadro N° 18, se presentan los pasos que deben llevarse a cabo para elaborar el proceso de compras y en el cuadro N° 19, se encuentra el proceso de recepción de mercancías. Estos serán representados a su vez, en los flujogramas de las figuras N°5 y N°6, respectivamente

Cuadro N° 18 Procedimiento para elaborar el proceso de compras

| FARMACIA ORIANA ISABEL | | | |
|--|----------------------|--|----------------------------------|
| Responsables: Compras y Almacén | | PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES | Fecha de Elaboración: |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento |
| 1 | Almacenista | Elabora la requisición de compras | Requisición de compras |
| 2 | Encargado de compras | Recibe la orden de compras, envía las cotizaciones a proveedores | Cotizaciones |
| 3 | Proveedor | Emite cotización | |
| 4 | Encargado de compras | Elabora la orden de compras | Orden de compras |
| 5 | Proveedor | Recibe la orden de compras y emite la factura al envío | Factura |

Autor: Figueroa (2015)

ALMACENISTA

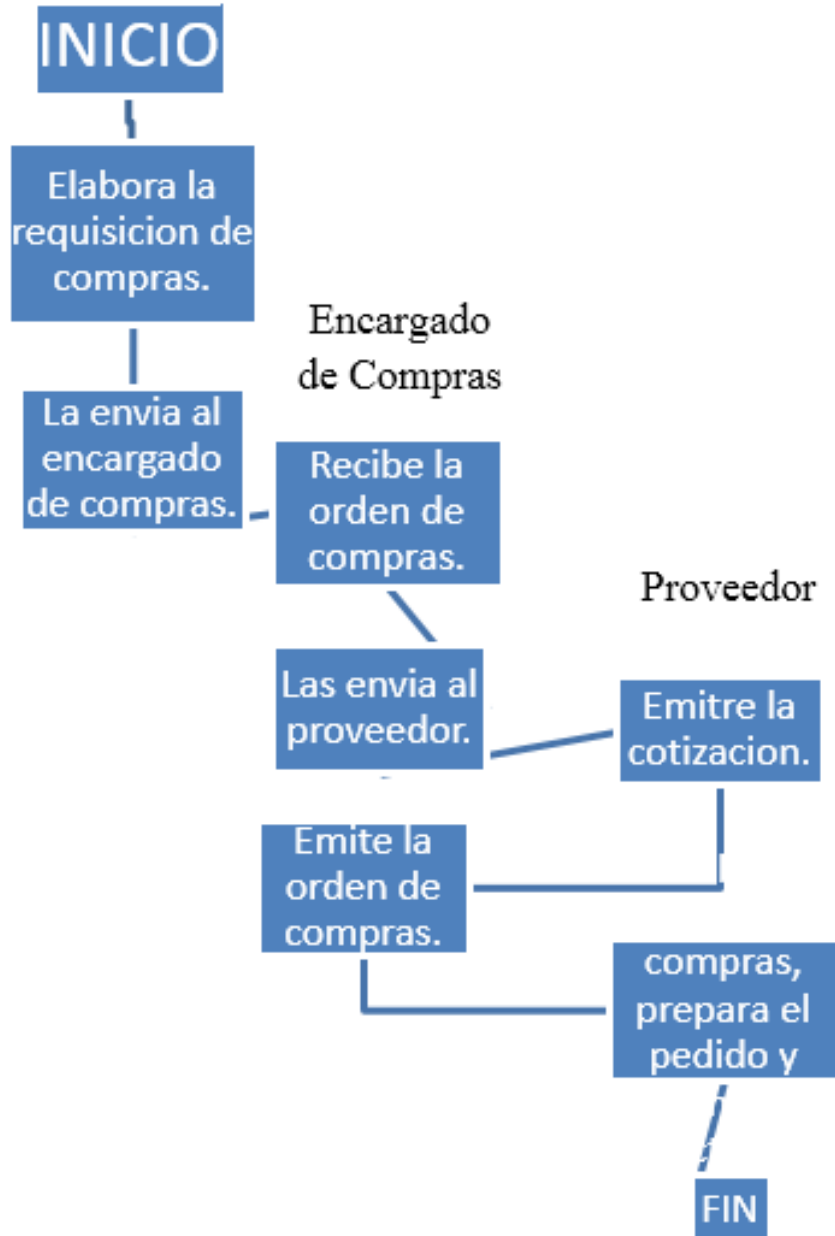


Figura N°5 Procedimiento para el proceso de compras
Autor: Figueroa, (2015)

Cuadro N° 19 Procedimiento para elaborar el proceso de recepción y almacenamiento de mercancías

| FARMACIA ORIANA ISABEL | | | |
|--|----------------------|--|---|
| Responsables: Compras y Almacén | | PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES | Fecha de Elaboración: |
| Paso | Responsable | Actividad | Documento |
| 1 | Almacenista | Recibe la orden de compra, luego coteja la información con la mercancía que recibe | Orden de compra |
| 2 | Almacenista | Si todo está correcto elabora la nota de recepción y almacena la mercancía | Orden de Compra |
| 3 | Cuentas por pagar | Recibe del departamento de compras, nota del almacén y factura del proveedor | Orden de compra Nota de almacén Factura |
| 4 | Encargado de Compras | Recibe nota de recepción para su archivo en la orden de compras | Factura |
| 5 | Almacenista | Organiza la mercancía en los almacenes | |
| 6 | Cuentas por pagar | Teniendo como base la orden de compras y la nota de recepción, realiza los asientos en los libros correspondientes | Diario auxiliar de compras, mayor auxiliar de cuentas por pagar. |

Autor: Figueroa (2015)

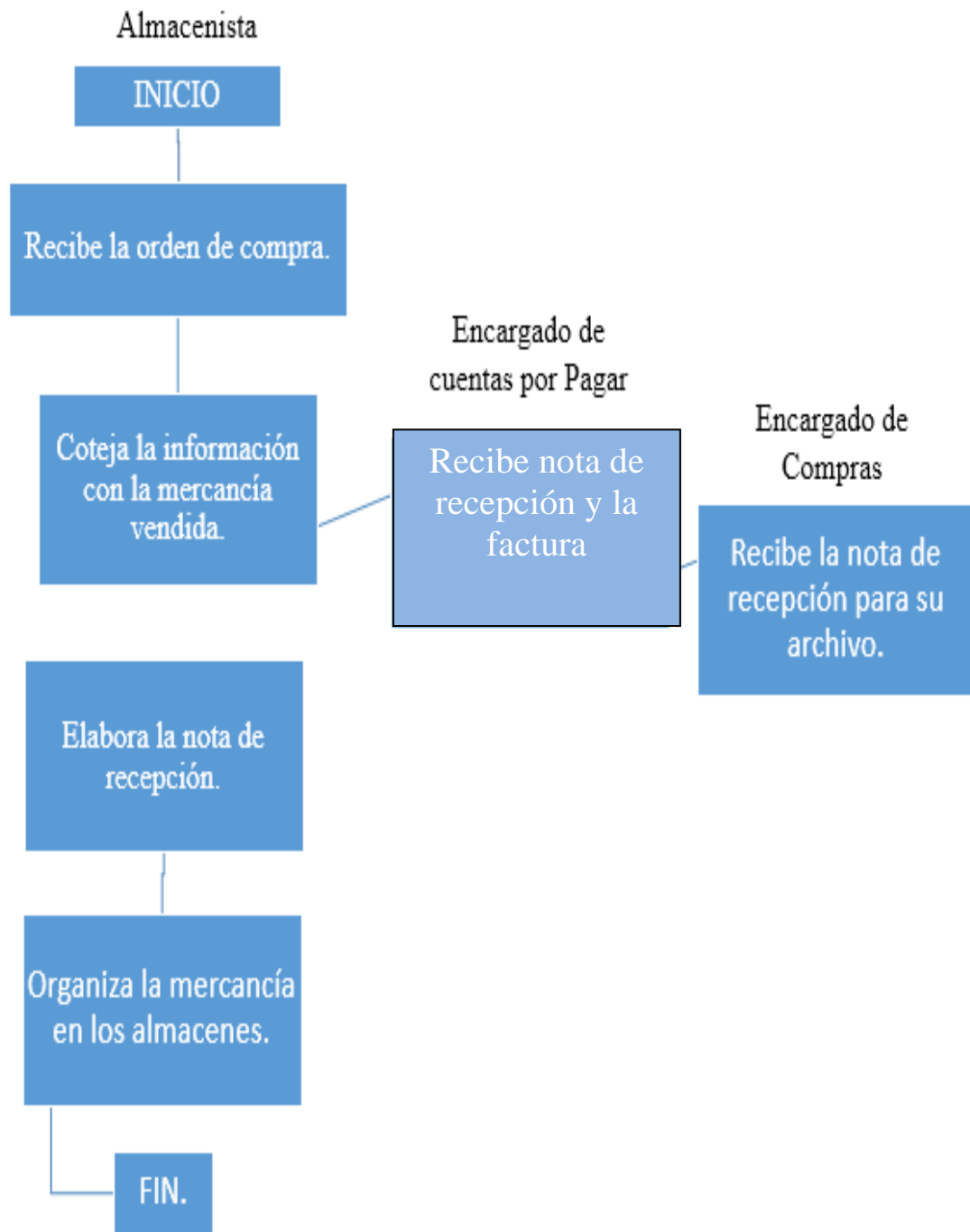


Figura N°6 Procedimiento para el proceso de recepción y almacén
 Autor: Figueroa, (2015)

Objetivo Estratégico N° 7 Elaborar normas para el control del proceso de ventas.

De acuerdo a este Objetivo Estratégico donde se señala una serie de procedimientos adecuados que debe seguir la Farmacia Oriana Isabel, C.A para mantener un proceso de venta adecuado que cumpla con sus requerimientos, lo que sugiere lo siguiente:

Actividad N°1 Elaboración de normas para el proceso de ventas.

El procedimiento de salida de mercancía del almacén tiene como objetivo suministrar a los clientes de la Farmacia Oriana Isabel, C.A., la mercancía requerida.

- La salida de la mercancía del almacén debe estar acompañada de la factura.
- La nota de despacho deberá contar con la firma de autorización del gerente.
- El almacenista despachador, deberá cotejar junto con el cliente la mercancía despachada.
- El almacenista despachador, deberá colocar sello de entregado a la factura.
- El almacenista despachador, deberá exigir del cliente la firma de recibido conforme.
- El almacenista deberá rebajar de la Tarjeta de Kardex las salidas de mercancía

Cuadro N° 20 Elaborar normas para el control del proceso de ventas

| Responsable | Acción |
|--------------------|---|
| Almacenista | La salida de la mercancía deberá estar acompañada de su factura. |
| Gerente | La nota de despecha deberá estar soportada por su firma |
| Almacenista | Las facturas deben contener el sello de entregado, firma de recibo conforme, rebajar de la tarjeta kardex la salida de la mercancía |

Autor: Figueroa (2015)

ALMACENISTA

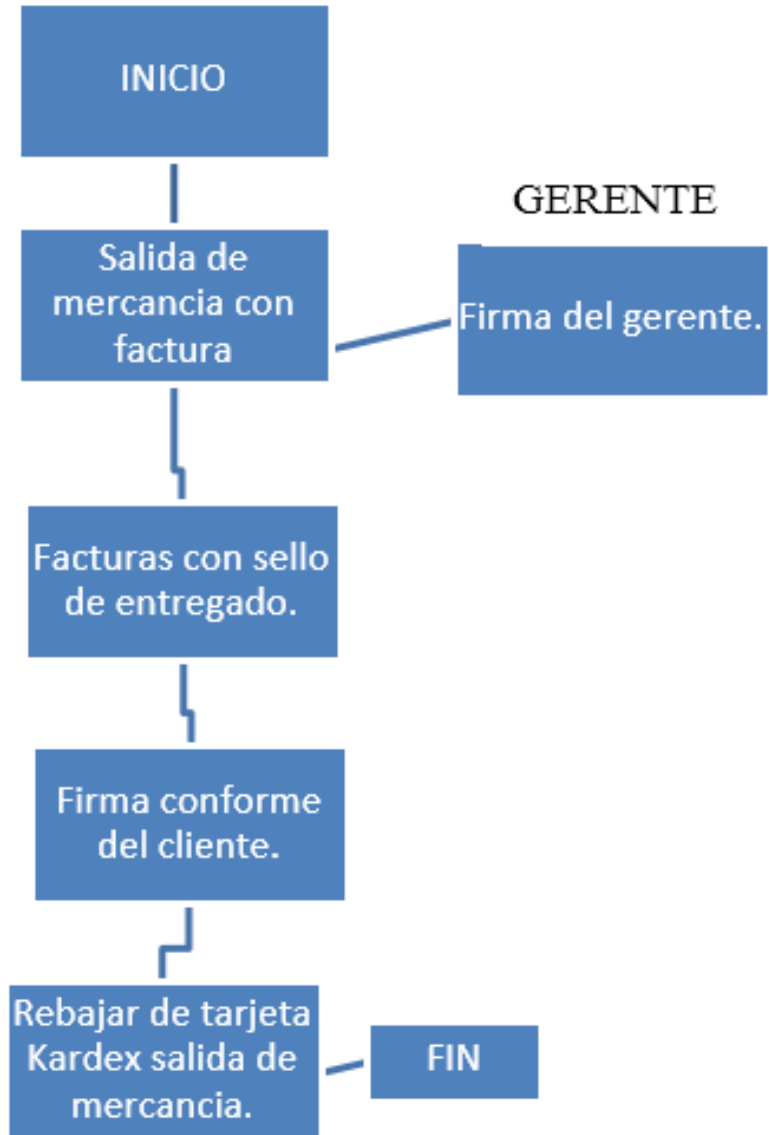


Figura N°7 Procedimiento para el proceso de ventas.
Autor: Figueroa, (2015)

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Al finalizar el estudio diagnóstico y el desarrollo de la propuesta se concluyen los siguientes aspectos:

En la empresa se ha observado una falta de coordinación entre los diferentes procesos que se llevan a cabo en el departamento administrativo y contable, donde se ejecuta un procedimiento como el de cuentas por pagar, sin verificar previamente si existe disponibilidad en las cuentas bancarias.

Lo anterior ha sucedido porque no existe control de la documentación que se genera en cada uno de estos procesos, presentándose cancelación de obligaciones sin el debido soporte y falta de control de las facturas emitidas.

Otro de los factores observados es que, la información de los procesos contables no es registrada de forma oportuna en el software contable; lo que trajo como consecuencia que la contabilidad tanto en el sistema, como en los libros; con mucha frecuencia esté desactualizada.

Desde el punto de vista administrativo y contable, la empresa no ha formulado un plan estratégico para el alcance de sus objetivos y metas organizacionales, por lo que ante las debilidades que poseen sus procesos, carecen de un plan de acciones correctivas, que los ayude a superar con efectividad los procesos que no se están realizando adecuadamente.

Estas desviaciones en los aspectos administrativos y contables, a su vez han originado inconsistencias de los saldos contables, con el consecuente retraso en las declaraciones de impuestos y cancelación de obligaciones contraídas por la empresa.

6.2 Recomendaciones

Con la finalidad de obtener mejoras en los procesos administrativos y contables que se desarrollan en la Farmacia Oriana Isabel, se recomienda que se sigan las siguientes acciones:

1. Debe procurarse que el personal administrativo y contable de la farmacia en estudio, mantenga actualizado los registros de cada uno de los procesos contables que a diario se llevan a cabo en la misma.
2. Es necesario que se implementen las acciones necesarias para mantener controlada a la documentación de la farmacia, tanto en la elaboración de la cartelera con los datos fiscales de la empresa; como en el control de los formularios usados y en los soportes necesarios para realizar los registros contables.
3. Se deberá realizar un diagnóstico permanente de las debilidades que posee la empresa y que le impiden alcanzar los objetivos que se han propuesto, con la finalidad de establecer un plan de las acciones que permitirán corregir las desviaciones encontradas.
4. Implementar las normas y procedimientos que permitan el mejoramiento del proceso de cobranzas.
5. Llevar a cabo las normas y procedimientos a través de las cuales se garantice el cumplimiento de las obligaciones contraídas por la empresa.
6. Implementar los controles propuestos para que el proceso de compras de productos se lleve a cabo de forma satisfactoria.
7. Mantener de forma permanente el control sobre el inventario de productos.
8. Verificar que durante el proceso de ventas de mercancías, se mantenga el control sobre el despacho de los productos.

REFERENCIAS

Bibliográficas

- Alcarría, J. Contabilidad Financiera I. Editorial: Publicaciones de la Universitat Jaume. Madrid
- Arias, F. (2006) El proyecto de investigación. Introducción a la metodología
- Bengumea, G. y Cuevas, I, (2013) Plan estratégico dirigido al mejoramiento de los procesos contables del consejo Comunal El Charal, Municipio Juan José Mora, Estado Carabobo [Trabajo de Grado] Universidad José Antonio Páez
- Cáceres, C. (2014) Estrategias orientadas al mejoramiento de los procesos contables de la empresa Distribuidora de Servicios y Mantenimiento Charma, C.A. [Trabajo de Grado] Universidad José Antonio Páez
- García, F. (2004) La Tesis y el Trabajo de Tesis. Editorial Limusa, México
- Koontz, H. y Wehrich, H. (2003); Administration , 11° Edic. Mc Graw-Hill .
- Lam Ho, M. (2012) Lineamientos administrativos para el mejoramiento de las funciones contables en la empresa, Restaurant Mega Sabor, C.A. ubicada en Valencia, Estado Carabobo [Informe de pasantías] Universidad José Antonio Páez
- Manrique, A. (2013) Estrategias dirigidas al mejoramiento de los procesos contables de la empresa Grain Inspection GRAINCA, C.A., Ubicada En Valencia Estado Carabobo [Informe de pasantías] Universidad José Antonio Páez
- Martínez, P. y Milla, A. (2008) Elaboración del plan estratégico y su implementación a través del cuadro de mando integral. Editorial Díaz de Santos: Madrid.
- Palella, S. y Martins, F. (2006) Metodología de la Investigación Cuantitativa Ed. FEDUPEL. Caracas Venezuela
- Ramírez. T. (2007) Técnicas de la Investigación Cuantitativa México: Ed. Limusa.
- Sabino, Carlos (2002) El proceso de investigación: Una introducción teórico-práctica PANAPO, Caracas, Venezuela.

Sáinz, J (2003) El plan estratégico en la práctica . Editorial Esic: Madrid

Solarte, F. (2013) Lineamientos estratégicos para la optimización de los procedimientos contables realizados en la empresa Agentes Aduanales Cromar, C.A. [Trabajo de Grado] Universidad José Antonio Páez

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL, 2006) Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales. Editorial FEDUPEL

Electrónicas

Mercado, (1995) Conceptualización de planeación. [Documento en línea] Disponible en:<http://www.monografias.com/trabajos35/planificar-la-administracion/planificar-la-administracion.shtml#concep> [Consultada] Marzo 2015

Quijada, A. (2013) Matriz DOFA Artículo en línea disponible: <http://planificaciondeunagerenciaefectiva.blogspot.com/2011/04/matriz-dofa.html>. Consulta: Abril , 2015

Reyes , A. (2006) Proceso Administrativo. [Documento en línea] Disponible en:http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/procesoadministrativoconcepto/ [Consulta] Marzo, 2015.

Sánchez, E (2005). Planificación Educativa para la Atención Integral de los Alumnos con Dificultad de Aprendizaje. [Documento en línea] Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos33/alumnos-con-dificultades/alumnos-con-dificultades2.shtml> [Consulta] Marzo, 2015.

Villasmil, J. (2002) Contabilidad. [Documento en línea] Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin/lacontabilidad.htm> [Consulta] Marzo, 2015.

ANEXOS



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURÍA
CARRERA: CONTADURÍA**

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene como objetivo recabar la información posible acerca de la investigación denominada: **PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PARA LAS MEJORAS DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES DE LA FARMACIA ORIANA ISABEL UBICADA EN MORÓN ESTADO CARABOBO**, con el fin de presentar el trabajo de investigación para optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública.

Los datos obtenidos tienen carácter de confidencialidad, por lo cual no es necesaria su identificación; sin embargo se espera y agradece su cooperación y que la misma atienda a los aspectos fundamentales de la información: sinceridad y veracidad; por lo cual se les reitera la importancia de la objetividad que usted pueda brindar al momento de responder cada una de las preguntas planteadas, los cuales se orientan exclusivamente a la concreción de un proceso de investigación.

INSTRUCCIONES:

- Lea detenidamente las preguntas e instrucciones.
- Debe estar lleno al 100%, debido a que una encuesta no terminada no podrá ser considerada como válida
- Marque con una (x) la alternativa que considere correcta.

Sin más a que hacer referencia y agradeciendo de antemano su colaboración.
Queda de usted.

Figuroa, Jesús.

ANEXO A
CUESTIONARIO APLICADO AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y
CONTABLE DE LA FARMACIA ORIANA ISABEL

| N° | Interrogante | SI | NO |
|----|--|----|----|
| 1 | ¿Existe coordinación entre los diferentes procesos que se llevan a cabo en el área administrativa y contable? | | |
| 2 | ¿Existe control de la documentación inherente a cada uno de los procesos contables de la empresa? | | |
| 3 | ¿La información se registra de forma oportuna en el sistema administrativo y contable? | | |
| 4 | ¿Los libros contables se mantienen actualizados? | | |
| 5 | ¿Existe en la empresa un plan estratégico orientado a alcanzar los objetivos y metas organizacionales? | | |
| 6 | ¿La gerencia de la empresa se ha quejado porque la farmacia no se encuentra en el nivel organizacional que ellos han aspirado? | | |
| 7 | ¿Se han implementado acciones correctivas en pro de alcanzar los objetivos propuestos? | | |
| 8 | ¿Se han presentado inconsistencias en los saldos contables? | | |
| 9 | ¿La forma cómo se están desarrollando los procesos contables ha afectado la operatividad de la farmacia? | | |

| N° | Interrogante | SI | NO |
|----|---|----|----|
| 10 | ¿La forma cómo se desarrollan los procesos administrativos y contables permiten cancelar de forma oportuna, las obligaciones contraídas por la empresa? | | |
| 11 | ¿Todos los movimientos contables poseen su documentación soporte en físico? | | |