



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL  
Y CONTADURÍA PÚBLICA  
CAMPUS BARBULA**



**PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LOS  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA COMPAÑÍA  
VENEZOLANA DE SERVICIOS INDUSTRIALES C.A**

Docente:  
Paola Lamenta

Autores:  
Erwin Carrasco  
Arelis González  
Gabriel Criollo

**Bárbula, noviembre de 2022**



UNIVERSIDAD DE CARABOBO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES



### ACTA VEREDICTO DEL TRABAJO DE GRADO

N° Exp 2015  
Periodo: 2S-2022

Los suscritos, profesores de la Universidad de Carabobo, por medio de la presente hacemos constar que el trabajo titulado: **PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA COMPAÑIA VENEZOLANA DE SERVICIOS INDUSTRIALES C.A**

Elaborado y Presentado por:

Apellidos y Nombres CI

CARRASCO NAVAS ERWIN JOSE OVELIO C.I.: 17.017.117

GONZALEZ HEREDIA ARELIS DEL CARMEN C.I: 13.195.440

CRIOLLO ESCOBAR GABRIEL JOSE C.I: 24.818.883

Estudiantes de la Escuela de ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA PÚBLICA.

Bajo la tutoría de la Prof.: Monio P Rodriguez C.I: V- 6461145

Hacemos constar que reúne los requisitos exigidos:

Aprobado

No Presentó

#### JURADOS

PROF. MIEMBRO PRINCIPAL TUTOR Monio P Rodriguez  
C.I: 6461145  
[Firma]

PROF. V-COORDINADOR



PROF. Stanykha Bondarenko  
V- 12108707  
MIEMBRO PRINCIPAL  
[Firma]

PROF. Karla Torres  
V- 13508234  
MIEMBRO PRINCIPAL  
[Firma]

En Valencia a los 8 días del mes de Noviembre del año 2022



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL  
Y CONTADURÍA PÚBLICA  
CAMPUS BARBULA**



**PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LOS  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA COMPAÑÍA  
VENEZOLANA DE SERVICIOS INDUSTRIALES C.A**

Autores: Erwin Carrasco  
Arelis González  
Gabriel Criollo

**Trabajo de Grado presentado para optar al título  
de Licenciado en Contaduría Pública**

**Bárbula, noviembre de 2022**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL**  
**Y CONTADURÍA PÚBLICA**  
**CAMPUS BÁRBULA**



**CONSTANCIA DE ACEPTACION**

**PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LOS PROCEDIMIENTOS**  
**ADMINISTRATIVOS DE LA COMPAÑÍA VENEZOLANA**  
**DE SERVICIOS INDUSTRIALES C.A**

Tutora: María Asunción Rodríguez

Aceptado en la Universidad de Carabobo Facultad de Ciencias Económicas y  
Sociales Escuela de Contaduría Pública  
Por: María Asunción Rodríguez  
CI: 6.881.185

**Bárbula, noviembre de 2022**

*El verdadero objetivo de la educación es dar al hombre  
la posibilidad de continuar haciendo preguntas*

**Bishop Mandell Creighton**

## **DEDICATORIA**

Después de la realización del trabajo de grado, sentimos satisfacción cuando el fruto de dicha obra es capaz de devolvernos una sonrisa.

Quizás esta sociedad no sea la mejor que tenemos, pero es la única... debemos aceptar que somos parte del problema, debemos evitar las máscaras, es indispensable dejar a un lado el egoísmo y prestarle atención a ese lado de nosotros que nos suplica voltear la cara, cuando la humanidad nos abandona.

Permitamos que las grandes lecciones del pasado se graben en nuestras mentes como recuerdo de nuestro crecimiento personal, el cual lo determinará; entendamos y demos gracias a nuestras ideas son mucho más poderosas. Nuestro crecimiento y compromiso hacia una mejor forma de vida prevalecerá sobre todas estas fuerzas, estableciendo un lugar permanente para realizar nuestra forma de vida, por un mundo más grande para nosotros, nuestros hijos y todo ser humano.

Este trabajo de grado, va dedicado con mucho amor y cariño a nuestros padres, hermanos, amigos y demás familiares que siempre nos acompañan y nos apoyan en las metas que nos trazamos.

## **AGRADECIMIENTO**

Antes que nada, debemos estar claro en la vida y saber que, sin la ayuda, la constancia, el interés, que las personas que nos quieren nos profesaron a lo largo de nuestros estudios y además en estos últimos momentos que han sido difíciles; hubiese sido casi imposible lograr nuestra meta, por esta razón damos Gracias:

A Dios, antes que nada, por darnos la vida, por estar siempre a nuestro lado y en los momentos que lo invocamos, siempre nos escucha, y espiritualmente recibimos el aliento más especial, teniendo la capacidad y raciocinio más adecuado en la toma de decisiones, gracias de todo corazón.

A nuestros padres, hermanos, abuelos, tíos, hijos, en fin, a toda nuestra familia y amigos, gracias a ustedes porque todo esto lo que hacemos en pro de nuestro futuro lo hacemos en su nombre.

A nuestro tutor Académico y profesora de aulas de clases Lic. María Asunción Rodríguez, quien nos dio la oportunidad de conocerla y de realizar esta investigación, además nos brindó siempre la colaboración necesaria para poder culminar este reto que emprendimos como estudiantes.

Al Lic. Jorge Martin Artigas, accionista de la empresa COVENSI, C.A, quien nos brindó la mayor colaboración para obtener la información necesaria que dio lugar a la culminación de nuestros objetivos.

A la Universidad de Carabobo, nuestra Alma Mater por darnos la oportunidad de pertenecer a esa familia y darnos el lujo de estar en esas aulas donde tanto aprendimos Porque a pesar de la Pandemia y la crisis Institucional de nuestra Universidad las puertas nunca se cerraron para nosotros y pudimos materializar nuestra meta.

A todos los que no nombramos y que de una u otra forma contribuyeron con este logro, gracias por creer en nosotros.



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL**  
**Y CONTADURÍA PÚBLICA**  
**CAMPUS BÁRBULA**



**PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LOS PROCEDIMIENTOS**  
**ADMINISTRATIVOS DE LA COMPAÑÍA VENEZOLANA**  
**DE SERVICIOS INDUSTRIALES C.A**

Tutora: María Asunción Rodríguez

Tutora: María Asunción Rodríguez

C.I: 6.881.185

Data noviembre 2022

**RESUMEN**

La presente investigación tiene como objetivo proponer estrategias para mejorar los procedimientos administrativos de la compañía venezolana de Servicios Industriales C.A, ubicada en la ciudad de Valencia del estado Carabobo, los objetivos de este trabajo fueron: identificar las características generales de empresa, diagnosticar la situación actual de los procesos administrativos llevados a cabo en ella, y diseñar estrategias para mejorar los procedimientos administrativos de la compañía venezolana de Servicios. La problemática en estudio estuvo relacionada directamente con los controles inadecuados en la planificación de los egresos o gastos, en la inexistencia de políticas y procedimientos que permitan determinar los requerimientos necesarios para llevar un control de los procesos contables. El estudio se enmarcó en la modalidad de proyecto factible, de campo de tipo descriptivo, las técnicas de recolección de datos utilizadas serán: la observación directa y la encuesta utilizando como instrumentos, el cuestionario lo que permitirá dar validez y confiabilidad a la investigación, la población y muestra de esta investigación es finita de diez empleados (10). Luego de la aplicación del instrumento se concluye que no existe un procedimiento computarizado para llevar el control de los inventarios y que el conteo del inventario se realiza esporádicamente, afectando el seguimiento de las actividades del procedimiento administrativo, en virtud de esto se recomienda poner en funcionamiento los procedimientos diseñados para mejorar los procedimientos administrativos de la empresa.

Descriptores: Procedimientos administrativos de la Compañía Venezolana de Servicios Industriales C.A





**UNIVERSITY OF CARABOBO  
FACULTY OF ECONOMIC AND SOCIAL SCIENCES  
SCHOOL OF COMMERCIAL ADMINISTRATION  
AND PUBLIC ACCOUNTING  
CAMPUS BARBLE**



**PROPOSAL FOR A CONTABLE SUPPORT PROCEDURES A  
THE ADMINISTRATIVE MANAGEMENT OF THE COMPANY  
VENEZOLANA DE SERVICIOS INDUSTRIALES C. A.**

Tutora: María Asunción Rodríguez

Tutora: María Asunción Rodríguez

C.I: 6.881.185

Data november 2022

**ABSTRACT**

This research has been carried out with the firm aim of objective an accounting procedures to support the administrative management of the Venezuelan Company of Industrial Services C. A., located in the city of Valencia in the state of Carabobo. It will be carried out in compliance with the following aspects: to identify the general characteristics of the company, to diagnose the current situation of the accounting procedures carried out in the company COVENSI establish the guidelines required to optimize the accounting procedures of the company Compañía Venezolana de Servicios Industriales. The problem under study was directly related to inadequate controls in the planning of expenditure or expenditure, and the lack of policies and procedures to determine the requirements needed to control accounting processes. The study was framed in a feasible project modality based on descriptive field research, since it provides an executable solution to the current problem. The data collection techniques used will be: direct observation and the survey using as instruments, the questionnaire which will give validity and reliability to the research, the population and sample of this research is finite of ten employees (10).

Description: Administrative Procedures the Compañía Venezolana de Servicios Industriales C. A.

## ÍNDICE GENERAL

CONSTANCIA DE ACEPTACION .....	iii
ACTA DE VEREDICTO DEL TRABAJO DE GRADO .....	iv
DEDICATORIA .....	vii
AGRADECIMIENTO .....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT .....	x
ÍNDICE GENERAL .....	xi
LISTA DE CUADROS .....	xiii
LISTA DE GRÁFICOS .....	xiv
INTRODUCCIÓN .....	2
SECCIÓN I.....	3
EL PROBLEMA .....	3
Planteamiento del Problema .....	3
Objetivos de la Investigación .....	7
Objetivo General .....	7
Objetivos Específicos.....	7
Justificación .....	8
SECCIÓN II .....	10
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL .....	10
Antecedentes de la Investigación .....	10
Bases Teóricas .....	14
Teorías que Sustentan la Investigación.....	15
Definiciones teóricas .....	18
Bases Legales .....	29
Operacionalización de Variables .....	39
SECCIÓN III.....	42
MARCO METODOLÓGICO .....	42
Tipo y Diseño de la Investigación .....	42
Población Finita .....	44
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	45
Validez y confiabilidad del instrumento .....	47
Validez.....	47
Confiabilidad .....	47
Técnica de Análisis de Datos .....	48
Procedimientos a emplear para el análisis de la información obtenida.....	49

<b>SECCIÓN IV .....</b>	<b>51</b>
<b>DIAGNÓSTICO QUE SUSTENTA LA PROPUESTA .....</b>	<b>51</b>
<b>SECCIÓN V.....</b>	<b>76</b>
<b>LA PROPUESTA.....</b>	<b>76</b>
<b>Presentación.....</b>	<b>76</b>
<b>Objetivos de la Propuesta.....</b>	<b>77</b>
<b>General.....</b>	<b>77</b>
<b>Específicos.....</b>	<b>77</b>
<b>Justificación .....</b>	<b>77</b>
<b>Fundamentación.....</b>	<b>78</b>
<b>SECCIÓN VI.....</b>	<b>87</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>87</b>
<b>Conclusiones .....</b>	<b>87</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>90</b>
<b>LISTA DE REFERENCIAS .....</b>	<b>92</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>96</b>
<b>A Instrumento para la recolección de datos .....</b>	<b>97</b>
<b>B Constancia de aprobación del instrumento .....</b>	<b>101</b>
<b>C Constancia De Aprobación Del Instrumento De Validación .....</b>	<b>102</b>

## LISTA DE CUADROS

CUADRO .....	pp
1 Operacionalización de las Variables .....	40
2 Características de la Compañía Venezolana de Servicios Industriales C.A.....	52
3 Control de los Egresos.....	53
4 Existencia de Políticas o controles para la inspección de gastos .....	54
5 Control de los inventarios de la empresa.....	55
6 Coincidencia de las cifras del inventario físico con los registros.....	56
7 Información sobre el manejo de precios o existencia de artículos es confiable..	57
8 Existencia de un procedimiento computarizado.....	58
9 Información emitida en los presupuestos y su confiabilidad .....	59
10 Información emitida en los estados financieros y su confiabilidad.....	60
11 Información del procedimiento contable y la toma de decisiones .....	61
12 Diferencias en las cuentas contables de la empresa .....	62
13 Dificultades en la adquisición de mercancía .....	63
14 Conocimiento de las funciones del Departamento de Administración .....	64
15 Procedimiento contable. ....	65
16 El Procedimiento contable y la gestión de la Compañía Industriales C.A.,.....	66
17 Necesidad de un Procedimiento contable.....	67
18 Nivel de conciencia de control por parte de la gerencia.....	68
19 Realización de las compras un único departamento o dependencia.....	69
20 Coordinación entre el área de compras y los almacenes sistemáticos .....	70
21 Niveles de autorización para compra conforme a su importancia.....	71
22 Niveles de autorización para compra conforme a Proveedores .....	72
23 Transacción de compras en función de solicitudes .....	73
24 Conciliación de los estados de cuenta de los proveedores .....	74
25 Documentación del sistema como entrenamiento del personal.....	75

## LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO .....	pp
1. Control de los Egresos o gastos. ....	53
2. Existencia de políticas o controles para la inspección de gastos. ....	54
3. Control de los inventarios de la empresa. ....	55
4 Coincidencia de las cifras del inventario físico con los registros. ....	56
5 Información sobre el manejo de precios o existencia de artículos confiable....	57
6 Existencia de un procedimiento computarizado. ....	58
7 Información emitida en los presupuestos y su confiabilidad. ....	59
8 Información emitida en los estados financieros y su confiabilidad. ....	60
9 Información del procedimiento contable y la toma de decisiones. ....	61
10 Diferencias en las cuentas contables de la empresa. ....	62
11 Dificultades en la adquisición de mercancía. ....	63
12 Conocimiento de las funciones del Departamento.....	64
13 El procedimiento contable de la Compañía Venezolana .....	65
14 El procedimiento contable y la gestión de la Compañía Venezolana .....	66
15 Necesidad de un Procedimiento contable. ....	67
16 Nivel de conciencia de control por parte de la gerencia. ....	68
17 Realización de las compras un único departamento o dependencia. ....	69
18 Coordinación entre el área de compras y los almacenes y puntos .....	70
19 Niveles de autorización para compra conforme a su importancia. ....	71
20 Niveles de autorización para compra conforme a proveedores. ....	72
21 Transacción de compras en función de solicitudes.....	73
22 Conciliación de los estados de cuenta de los proveedores.....	74
23 Documentación del sistema como entrenamiento del personal. ....	75

## INTRODUCCIÓN

La situación económica, aunada a otros factores, por la cual atraviesa el país en los actuales momentos, ha creado un ambiente de inestabilidad e incertidumbre financiera, la cual afecta a todos los sectores productivos de la sociedad; esta situación ha motivado a que los mismos se vean en la necesidad de diseñar mecanismos que permitan alcanzar óptimos niveles de operación y controles necesarios para procesar de manera eficaz y eficiente el flujo de actividades departamentales, todo ello para cumplir las metas propuestas y mantener la competitividad y por ende la rentabilidad del negocio.

A raíz de esto, en los actuales momentos es necesario que las empresas mantengan un control sobre los procedimientos contables que se utiliza, ya que este comprende los métodos, procedimientos y recursos utilizados por una organización para seguir las huellas de las actividades financieras y resumirlas en forma útil para quienes toman las decisiones.

La supervivencia y el progreso empresarial solo pueden cementarse en buenas decisiones apoyadas en informaciones confiables, sobre todo de la derivada de investigaciones serias y válidas, que generen recomendaciones que sean factibles en la vida práctica.

En tal sentido, esta investigación está referida al desarrollo de estrategias para mejorar los procedimientos administrativos de la Compañía Venezolana de Servicios Industriales C.A, ubicada en la ciudad de Valencia del estado Carabobo, con el fin de mejorar las actividades contables de la empresa.

El desarrollo de la presente investigación proporcionó información de alta confiabilidad que permite llevar un mejor control del área bajo estudio, con la

finalidad de detectar oportunamente las deficiencias y aplicar los correctivos necesarios para optimizar el procedimiento contable de la organización.

A los fines de la consecución del estudio propuesto se estructuró en una secuencia lógica, basada en el método científico y de acuerdo a ello se cubrieron seis (6) etapas estructurando la investigación por capítulos de la siguiente manera:

En la Sección I, El Problema, se procede a la identificación o planteamiento del problema, así como la determinación de los objetivos y su justificación.

En la Sección II, se realizará el Marco Teórico, donde se presentan los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, las bases legales y la operacionalización de las variables.

En el Sección III, Marco Metodológico, donde se elaborará el tipo de investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, la validez y confiabilidad de los instrumentos y las técnicas de análisis de datos.

Sección IV, Diagnóstico que sustenta la propuesta, donde se elaboraron los cuadros, gráficos y el análisis respectivo de los datos.

Sección V La Propuesta el cual está enfocada a cubrir las expectativas de la Compañía Venezolana de Servicios Industriales C.A, con base a los problemas detectados por los investigadores, poder conocer la situación financiera de la empresa. Finalmente se hace referencia a la bibliografía utilizada y los anexos que apoyarán algunas partes constitutivas del trabajo.

## **SECCIÓN I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Planteamiento del Problema**

El mundo vive un proceso de cambio acelerado y de competitividad global en una economía cada vez más abierta, marco que hace necesario un cambio total de enfoque en la gestión de las organizaciones, buscando elevar el índice de productividad y la calidad de la empresa, ya que una sana administración provee los recursos en las cantidades y oportunidades requeridas para la materialización, sin contratiempos, de las decisiones del circuito de la producción, lo que permite desarrollar el trabajo en equipo, para alcanzar la competitividad de manera idónea a la creciente demanda de productos y servicios de óptima calidad a todo nivel.

Al respecto González (2014), señala que “en la actualidad, los diferentes procesos de transformación que vive la mayoría de las empresas en Latino América han hecho que recurran a procedimientos que les permitan administrar, controlar y tomar decisiones en pro de su desarrollo y en las entidades que la conforman”. (p.61). De allí que la mayoría de las empresas han tomado conciencia de esto y se plantean cómo mejorar los procesos administrativos de la empresa que les permita evitar algunos males habituales debido a la falta de visión financiera.

En los actuales momentos Venezuela se encuentra atravesando una de sus peores épocas de crisis, ya que cualquier actividad comercial y no comercial siente el impacto de la inflación y el desmejoramiento de la forma de vida del venezolano, esto se debe a una diversidad de factores, entre los cuales se puede mencionar las



deficiencias de los procedimientos administrativos.

En lo que respecta a los procedimientos administrativos; la mayoría de las empresas de servicio no cuenta con planes estratégicos, lo que ocasiona que estas compañías no estén proyectadas a superarse en el futuro. En cuanto a sus organizaciones, ellas no cuentan con una estructura de un organigrama, lo que hace que los trabajadores no tengan bien determinados sus labores a realizar y hagan varias cosas en la empresa y esto influya en sus tomas de decisiones.

En la dimensión de la dirección; es la influencia de que se ejerce por medio del liderazgo sobre todos los trabajadores, siempre y cuando estos tengan bien claro sus objetivos y así tomar bien sus decisiones, cosa que la mayoría de las empresas de servicio no aplican. Finalmente en la dimensión del control; que este se define como la medición del desempeño de los trabajadores, comparando con los objetivos y metas fijadas, pero si la mayoría de estas compañías no tienen su propia misión, visión, objetivos y metas fijadas, los trabajadores no lo tendrán.

En virtud de lo antes planteado las empresas deben planificar con inteligencia las diferentes operaciones, gastos e ingresos, a realizar y deben realizarse según las metas fijadas, en la obtención de los beneficios, fin primordial de las empresas privadas, ya que las mismas deben ser competitivas y eficientes en sus procedimientos administrativos, es decir, sus beneficios deben ser mayores que sus costos o gastos.

En este sentido la Compañía Venezolana de Servicios Industriales C.A, (COVENSI), ubicada en la ciudad de Valencia del estado Carabobo, tiene como norte, prestar asesoramiento técnico en el ramo industrial, realizando actividades de compra, ventas de equipos y accesorios destinados a las maquinarias de las diferentes empresas del sector industrial, suministrando los recursos necesarios acorde a las

necesidades y requerimientos del cliente, a tal efecto cuenta con un equipo humano y técnico especializado que les permite lograr tal objetivo; sin embargo, los controles establecidos en el aspecto administrativo presentan deficiencias que atentan en contra de la buena marcha de la empresa ya que la información requerida no es suministrada en los momentos oportunos, creando confusión a los directivos y administradores de la empresa.

Ahora bien, la problemática que dio origen a esta investigación está relacionada directamente con los siguientes síntomas: controles inadecuados en la planificación de los egresos o gastos que realiza la empresa, inexistencia de políticas, procedimientos o controles que permitan determinar los requerimientos necesarios para llevar un control de los inventarios de los artículos que la empresa ofrece a la venta, descontrol de la información, ya que todavía son llevadas algunas operaciones de forma manual, y por ende, se genera una conglomerado de datos que a la hora de ser solicitados no se encuentran.

Es importante destacar que las deficiencias mencionadas ocasionan una serie de fallas tales como: ausencia de canales de comunicación entre la gerencia general y el personal pertenecientes a los departamentos involucrados en el proceso administrativo, imposibilidad para dar respuesta oportuna sobre información financiera de algún proyecto o formulación de presupuestos, retrasos constantes en responder a los requerimientos de algún cliente que desea contratar cualquier servicio del ramo que explota la organización.

Así mismo, existen retraso en la obtención de los reportes de ventas y transacciones totales por periodo debido a la necesidad de consolidar la información de varias bases de datos y la necesidad de descartar errores en el registro de la información para la elaboración de los deberes formales (libros de compra, libro de ventas, entre otros).

Por ello, se deduce que dicha empresa no desarrolla un procedimiento administrativo correcto en lo que respecta; falta de un plan estratégico (misión, visión, objetivos, etc.), carencia de una estructura del negocio (Organigrama), deficiencia de personal y esto hace que no puedan cubrir todas las atenciones, necesidades de los clientes y actividades programadas para el día, por lo que no pueden controlar y manejar eficientemente la situación de la organización, lo que no les permite desarrollarse eficientemente la gestión de desempeño, la situación planteada se ha originado por el crecimiento tan acelerado que ha tenido la compañía, así mismo el hecho de no existir registros sistemáticos de las operaciones realizadas, y carencia de controles administrativos efectivos que le ayuden a planificar las actividades inherentes al área en estudio.

Es evidente que, de continuar la situación señalada, la compañía podría, en algún momento, presentar problemas de insolvencia, debido a la deficiente administración de sus recursos, representado por el incumplimiento con sus proveedores y en consecuencia dificultad al adquirir nuevos pedidos de suministros industriales, necesarios en este tipo de negocios.

En este mismo orden de ideas, la falta de estrategias adecuado en el procedimiento administrativo puede también generar falta de información confiable, distorsionando la razonabilidad de los estados financieros, lo que se traduce en toma de decisiones erradas, imprecisión de las diferentes cuentas del balance y hasta utilidades sub estimadas o sobre estimadas.

Sobre la base de lo anteriormente expuesto, la gerencia de la Compañía Venezolana de Servicios Industriales C.A, ubicada en la ciudad de Valencia del estado Carabobo, se planteó la necesidad de buscar alternativas que permitan resolver la problemática observada, a través de estrategias para mejorar los procedimientos administrativos de la Compañía Venezolana de Servicios Industriales C.A

En función a lo anteriormente descrito, los investigadores se formulan las siguientes interrogantes:

¿Cuáles son las características generales de empresa Compañía Venezolana de Servicios Industriales C.A (COVENSI)?.

¿Cuál es la situación actual que se presenta en el proceso administrativo llevado a cabo por la empresa Compañía Venezolana de Servicios Industriales C.A (COVENSI)?

¿Cuáles son los lineamientos requeridos para optimizar el procedimiento administrativo y contable de la empresa Compañía Venezolana de Servicios Industriales CA?

## **Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo General**

Proponer estrategias para el mejoramiento de los Procedimientos Administrativos de la Compañía Venezolana De Servicios Industriales C.A, ubicada en la ciudad de Valencia del estado Carabobo.

### **Objetivos Específicos**

Identificar las características generales de empresa Compañía Venezolana de Servicios Industriales C.A (COVENSI).

Diagnosticar la situación actual que se presenta en el proceso administrativo llevado a cabo por la empresa Compañía Venezolana de Servicios Industriales C.A

(COVENSI).

Identificar los lineamientos requeridos para optimizar los procedimientos administrativos de la empresa Compañía Venezolana de Servicios Industriales C.A.

Diseñar las estrategias para el mejoramiento de los procedimientos administrativos de la Compañía Venezolana de Servicios Industriales C.A.

### **Justificación**

La realización de la presente investigación, es de gran importancia debido a que fundamentó desde el punto de vista teórico y práctico lo atinente a los conceptos que validarán los procedimientos administrativos, los cuales son de vital importancia en todas las organizaciones, por la calidad y cantidad de información que suministran, la cual permite aplicar los correctivos que el caso amerita, para que el departamento logre sus objetivos.

La planeación de las estratégicas propuestas pudiera significar un cambio de rumbo para la empresa Compañía Venezolana de Servicios Industriales C.A, ya que la misma se maneja en una forma tradicional, prácticamente sin control en las actividades y los registros generados en el desarrollo de las tareas propias del departamento de administración.

Por otro lado, se puede señalar que la formulación de las mencionadas estrategias administrativas permitirá generar información administrativa y financiera de suma importancia en la toma de decisión por parte de la junta directiva de la empresa, a la vez que se logrará el registro actualizado de los ingresos obtenidos por la prestación del servicio.

Desde el punto institucional se deduce que la presente investigación suministrará a la empresa objeto de estudio, una herramienta de trabajo e información precisa, eficiente y oportuna, que ayudará a mejorar y optimizar la ejecución de los planes de la institución y en los procesos de toma de decisión de la misma, en lo que respecta al aspecto administrativo, así como la gestión asumida por la administración de la compañía (COVENSI).

Desde el punto de vista metodológico se aborda como un estudio o trabajo de proyecto factible, bajo la modalidad de un estudio de campo de nivel descriptivo. Adicionalmente, a través del presente estudio se beneficiarán los profesionales en el área de contabilidad y administración, debido a que este estudio servirá a estudiantes de contabilidad y administración para ampliar sus conocimientos en esta área que es de gran interés.

## **SECCIÓN II**

### **MARCO TEÓRICO REFERENCIAL**

El marco teórico o conceptual es una de las fases más importantes de un trabajo de investigación, consiste en desarrollar la teoría que va a fundamentar el proyecto con base al planteamiento del problema que se ha realizado. Al respecto, Arias (2012) expresa que “el marco teórico o marco referencial, es el producto de la revisión documental-bibliográfica, y consiste en una recopilación de ideas, posturas de autores, conceptos y definiciones, que sirven de base a la investigación por realizar”. (p.106).

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

En esta sección del trabajo, es importante hacer referencia a las investigaciones realizadas con anterioridad y que guardan relación con el tema objeto de estudio, donde se destaca el propósito y logro del trabajo y su relación con el fenómeno estudiado. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) afirma que es necesario conocer los antecedentes (estudios, investigaciones y trabajos anteriores), especialmente si uno no es experto en los temas o tema que vamos a tratar o estudiar, afirmando:

Resulta claro entonces, que el uso de los antecedentes en una investigación les permitirá a al autor sustentar de manera concisa la forma en que lleva a cabo su trabajo y verifique con otras investigaciones los procedimientos que los mismos han seguido. Con el fin de destacar la relevancia del estudio y conformar el sustento teórico, se realizará la revisión de algunos trabajos de investigación, los cuales

aportaran aspectos claves para el desarrollo del mismo. Entre dichos trabajos se pueden mencionar:

Bonilla (2020). En su trabajo titulado **Estrategias de Gestión Administrativa en mejora de la atención al cliente en la Mype Comercial “San Martin” Chiclayo**. Trabajo especial de grado presentado en la Universidad Señor de Sipan para optar al título de Licenciado en Administración de Empresa. El objetivo de esta investigación fue el de proponer estrategias de Gestión Administrativa en mejora de la atención al cliente en la Mype Comercial “San Martin” Chiclayo. La investigación presentada se sustentado bajo la modalidad de proyecto factible apoyada en un estudio de campo de carácter descriptivo, la población y muestra seleccionada fue el personal que labora en el departamento de contabilidad. Donde el autor concluye o resalta la importancia que representa el sistema administrativo, ya que permite mejorar el manejo de los inventarios, una vez que son implantados los controles.

La relación o aporte de este estudio con el presente, se basa en el sustento teórico relacionados con los procedimientos administrativos y su importancia representada para complementar las bases teóricas, además de los tópicos abordados en torno al Procedimiento Administrativo.

De igual manera Pérez. (2019). Desarrolló un trabajo que lleva por nombre **Lineamientos Administrativo para mejorar la gestión, de la actividad operacional, del Departamento de contabilidad de la empresa Pralven C.A.** Trabajo Especial de Grado presentado en la Universidad de Bicentenario de Aragua para optar al Título de Licenciado en Administración. La finalidad del autor fue el de proponer lineamientos Administrativo para mejorar la gestión, de la actividad operacional, del Departamento de contabilidad de la empresa Pralven C.A.



La investigación se desarrolló bajo la modalidad de proyecto factible apoyada en un estudio de campo de carácter descriptivo, la población y muestra seleccionada fue el personal que labora en el departamento de contabilidad. El autor concluye o resalta la importancia que representa el departamento de contabilidad para mejorar el manejo de los productos, una vez que son implantados los controles. Otro aspecto considerado por el autor da es que esté presente un método que permite establecer y mantener el control de las actividades; a medida que las organizaciones se hacen más complejas es muy difícil implantar un mecanismo, realmente eficaz y que sea plenamente aceptado y ejecutado por las personas encargadas de supervisar o las que están sometidas al proceso.

Este trabajo se vincula a la investigación propuesta al especificar los procedimientos administrativos llevados en el departamento de contabilidad para diseñar complementar dicho trabajo, además se considerará el contenido teórico relacionado con el procedimiento administrativo.

Por otro lado, **Estrada (2018): Presentó un trabajo de grado titulado Estratégias para la optimización de los procesos administrativos que se realizan en la empresa Grupo Lira, C.A**, esta investigación fue desarrollada en la Universidad Rómulo Gallegos como requisito para optar al título de Licenciada en Contaduría pública. El objetivo de este trabajo fue el de diseñar estrategias para la optimización de los procesos administrativos que se realizan en la empresa Grupo Lira, C.A, con el fin de optimizar los procedimientos administrativo de esta empresa. Esta investigación se desarrolló bajo la modalidad de un proyecto factible, enmarcada en una investigación de campo de tipo descriptivo.

El autor llegó a la conclusión de que es necesario llevar controles de las actividades de ingresos y egresos con el fin de mejorar el proceso contable. Cabe destacar que la referida investigación tiene relación con el actual trabajo de grado ya

que considera aspectos generales en cuanto a los ingresos y egresos de la empresa las cuales sirven de guía y referencia particular a la investigación propuesta. Además, se apoyará en el contenido teórico de este trabajo.

Flores (2017) realizó para la Maestría en Administración de Empresas de la Universidad de Carabobo, una investigación titulada **Plan estratégico a fin optimizar la gestión financiera de COMTRACA C.A. ubicada en la zona industrial de Valencia, estado Carabobo**. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo proponer un Plan Estratégico a fin optimizar la gestión financiera de COMTRACA C.A.

El método de investigación fue de campo descriptivo, ya que los datos recolectados fueron directamente tomados de la realidad objeto de estudio, los cuales facilitaron información referente al diagnóstico actual de los procesos y actividades financieras, así como los elementos internos y externos que intervienen en ellas. Como resultado del estudio se logró determinar que la gerencia de la empresa, no tiene como política desarrollar y ejecutar planes estratégicos que le permitan el uso eficiente de los recursos. Además, se pudo observar que la empresa presenta deficiencia en el manejo del flujo de efectivo y que la información financiera no es oportuna para una correcta toma de decisiones. El aporte del estudio resalta aspectos importantes en cuanto al tema de la planificación estratégica y como su aplicabilidad puede contribuir eficazmente a la mejora de los procesos administrativos.

Por último, Hurtado. (2017). Presentó un trabajo titulado. **Diseño de estrategias para controlar la gestión administrativa del almacén de la empresa Bertuchi**. Trabajo Especial de Grado presentado en la Universidad Bicentenario de Aragua optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública. La finalidad del autor fue el de diseñar estrategias para controlar la gestión administrativa del almacén de la empresa Bertuchi

La investigación se desarrolló bajo la modalidad de proyecto factible apoyada en un estudio de campo de carácter descriptivo, la población y muestra seleccionada fue el personal que labora en el almacén de la empresa. La autora resalta la importancia que representa la gestión administrativa de la empresa, ya que permite mejorar el manejo de las actividades contables, una vez que son implantados los controles.

El aporte de esta investigación con el tema en estudio está relacionado con la estructura de la propuesta y con los procedimientos implementados en el departamento de contabilidad, ya que sirve de guía para complementar dicho trabajo, además se considerará el contenido teórico relacionado con los procedimientos contables.

### **Bases Teóricas**

Los aspectos conceptuales de toda investigación sustentan los conceptos emitidos a lo largo de todo el desarrollo del estudio. En este caso se ha desarrollado un basamento teórico exhaustivamente elegido que va desde los conceptos básicos a los más complejos de contabilidad y administración.

Al respecto Palella y Martins (2012), señalan que: “van a permitir presentar una serie de aspectos que constituyen un cuerpo unitario por medio del cual se sistematizan, clasifican y relacionan entre sí los fenómenos particulares estudiados” (p. 55). Por lo tanto, las bases teóricas son el conjunto de proposiciones teóricas interrelacionadas, que fundamentan y explican aspectos significativos del tema o problema en estudio, y lo sitúan dentro de un área específica o determinada del conocimiento.

## **Teorías que Sustentan la Investigación**

Las teorías que sustentan este trabajo permitirán abordar el problema asumiendo diferentes puntos de vista que enriquecen su sustento teórico para dar una mejor percepción de los contenidos abordados en el desarrollo del estudio. Según lo que señala Arias (2012), las bases teóricas “implican un desarrollo amplio de conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado para sustentar o explicar el problema planteado”, tal como se intenta lograr en el presente estudio (p.107).

### **Teoría Clásica de la Administración**

Según Conde (2017), esta teoría fue desarrollada en 1916, por Henri Fayol, quien la formuló con énfasis en la estructura que debería poseer la organización para ser eficiente. En la Teoría Clásica, se parte de un todo organizacional y de su estructura para garantizar eficiencia en todas las partes involucradas, fuese un órgano o las personas. Partió de la proposición que toda empresa puede ser dividida en seis grupos a saber: Lo Técnico; relacionado con la producción de bienes o servicios. Lo Comercial; relacionado con la compra, venta e intercambio. Lo Financiero; con la búsqueda y gerencia de capitales. Lo de Seguridad; con la protección de los bienes y de las personas. Lo Contable; con los inventarios, registros, balance, costos y estadísticas. Y Lo Administrativo; como la integración operativa de los cinco grupos indicados. De hecho, la función administrativa coordina y sincroniza las funciones de la empresa.

Para Fayol, las funciones administrativas delimitan y unifican el acto de administrar con base en las distintas funciones de: Planear, Organizar, Dirigir, Coordinar y Controlar. Funciones que engloban los elementos de administrar el todo

de la empresa, donde cada área o instancia, tiene como esencial actividad administrativa, el desempeñarse en alguna o varias actividades de esas funciones. Mismas que se definen como:

Planeación, a la evolución del futuro y aprovechamiento del mismo;  
Organización: proporciona las cosas útiles al funcionamiento empresarial, cuya razón puede ser organización material y social;

Dirección: según el interés de aspectos globales, conduce a la organización a funcionar con el objeto de alcanzar el máximo rendimientos de todos los empleados;

Coordinación: armoniza todas las actividades, facilitando el trabajo y resultados, sincronizando acciones y adaptando los medios a los fines;

Control: es verificación para comprobar si todas las cosas ocurren de conformidad con el plan adoptado, localizando puntos débiles u errores, rectificarlos y evitar repetición.

En fin, esta teoría, permitirá conocer los aspectos inmersos en la contabilidad como lo son; los inventarios, registros, balance, y los costos. De igual manera se evalúa lo referido al procedimiento administrativo; como lo es la integración operativa tales como: administración, la coordinación y la sincronización de las funciones de la empresa.

### **Interpretación de los nuevos enfoques de la administración**

La teoría administrativa está pasando por un periodo de revisión y crítica en el mundo y este consiste en la creación de las bases teóricas de la administración, involucrando principalmente la administración científica, la teoría clásica y la

neoclásica las cuales se iniciaron a principios del siglo xx en la cual el pensamiento lineal y lógico predominó en la teoría administrativa.

Este cambio ocurrió con la influencia de la teoría de sistema, que sustituyó el pensamiento analítico, el mecanicismo por el expansionismo, a partir de la década de los 60, el enfoque sistémico trajo una nueva concepción de la administración, la búsqueda del equilibrio organizacional con el medio ambiente. Gracias a la teoría del caos y de la complejidad en la teoría administrativa, el cambio llegó con todas sus fuerzas en el mundo de las organizaciones donde dice que todo organismo vivo es un proceso natural vive desarrollándose hace mil millones de años ejemplo con relación a la administración “no es más fuerte e inteligentes los que sobreviven si no el que se adapta a los cambios”

En relación con la administración se puede decir que las organizaciones están en continuos cambios o procesos porque dependen del estado del movimiento del observador y su contexto. En la ciencia moderna caos significa un orden enmascarado de aleatoriedad, lo que parece caótico es de verdad un orden subliminal, en la cual las pequeñas perturbaciones pueden causar grandes efectos en la organización, la ciencia moderna habla de la causa y efecto, y esto se relaciona con el efecto mariposa.

Esta teoría nos indica que las organizaciones, son procedimientos, complejos, adaptables y que se auto organizan, hasta que alcancen un estado de aparente estabilidad.

En resumen, los procedimientos administrativos no solo son de apoyo a la gestión administrativa de una empresa, sino también al mecanicismo por el expansionismo, ya que evalúa el enfoque sistémico de una nueva concepción de la administración, en la búsqueda del equilibrio organizacional de la empresa con el medio ambiente.

## **Definiciones teóricas**

### **Procedimientos Administrativos.**

De acuerdo Delgado (2008) los procedimientos administrativos son un “conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución; a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar” (p.92).

### **Características de los procedimientos administrativos.**

Delgado (2008) manifiesta que el “fenómeno administrativo se da donde quiera que existe un organismo social, es el proceso global de toma de decisiones orientado a conseguir los objetivos organizativos de forma eficaz y eficiente, mediante la planificación, organización, dirección (liderazgo) y control” (p.92). Es una ciencia que se basa en técnicas viendo a futuro, coordinando cosas, personas y procedimientos para lograr, por medio de la comparación y jerarquía un objeto con eficacia y eficiencia. La toma de decisiones es la principal fuente de una empresa para llevar a cabo buena inversiones y excelentes resultados. Porque en él tiene siempre que existir coordinación sistemática de los medios.

Para Delgado (2008) la administración va siempre acompañada de otros fenómenos de índole distinta, el fenómeno administrativo es específico y distinto a los que acompaña. Se puede ser un magnifico ingeniero de producción y un pésimo administrador. La administración tiene características específicas que no nos permiten confundirla con otra ciencia o técnica. Que la administración se auxilie de otras ciencias y técnicas, tiene características propias que le proporcionan su carácter específico, es decir, no puede confundirse con otras disciplinas.

## **Procesos Administrativos:**

Según Delgado (2008) la administración es un proceso muy particular consistete en las actividades de planeación, organización, ejecución y control, desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos; sin ellos es imposible hablar de Procedimiento Administrativo. A continuación se mencionan cada uno de ellos:

**Planear:** menciona que el proceso comienza en la visión y misión de la organización, fijar objetivos, las estrategias y políticas organizacionales, usando como herramienta el mapa estratégico, todo esto está teniendo en cuenta las fortalezas/debilidades de la organización y las oportunidades/amenazas del contexto (Análisis FODA). La planificación abarca el largo plazo (de 5 años a 10 o más años), el mediano plazo (entre 1 año a 5 años) y el corto plazo donde se desarrolla el presupuesto anual más detalladamente.

**Organizar:** organizar es la manera de diseñar la estructura de un negocio o empresa. Incluye la determinación de las tareas a realizar, quien las debe realizar, como se agrupan las tareas, quienes reportan a quien y donde se toman las decisiones.

La estructura organizacional debe diseñarse de tal manera que quede claramente definido quien tiene que hacer determinadas tareas y quien es responsable de los resultados.

**Dirigir:** Es la influencia, persuasión que se ejerce por medio del liderazgo sobre los individuos para la consecuencia de los objetivos fijados; basado esto en la toma de decisiones usando modelo lógicos y también intuitivos de toma de decisiones

**Control:** define como la medición del desempeño de los ejecutado, comparándolo con



los objetivos y metas fijadas, se detectan los desvíos y se toman las medidas necesarias para corregirlos.

### **Mejoramiento de Procesos**

Harrington (1996) en su libro *Mejoramiento de los procesos de la empresa*, cuenta que en la década de los años ochenta se registró un avance significativo en la calidad. No se trataba de control estadístico del proceso, involucramiento de los empleados, justo a tiempo o gerencia de la calidad total. Tampoco consistió éste en un despliegue de la función de políticas de calidad, procesos de mejoramiento, del Premio Malcolm Baldrige, del benchmarking, de los métodos Taguchi o del costo de la mala calidad. De acuerdo a este autor, se refiere a la comprensión, por parte de la gerencia, de cómo los procesos de la empresa no las personas son la clave de un desempeño libre de errores.

Deming (1986) citado por Harrington dijo: "Debería estimar que en mi experiencia la mayor parte de los problemas y posibilidades de mejoramiento alcanza proporciones del 94% correspondientes al sistema (proceso) y del 6% a causas especiales". (p.23)

De hecho, se ha señalado (Robins, 1996), que mejorar los procesos trae como consecuencia: Aumentar las fortalezas y disminuir las amenazas. Aumentar las oportunidades y disminuir las debilidades. Estos comentarios nos dicen que la tarea de la gerencia consiste en desarrollar los procesos de la empresa.

### **Importancia del procedimiento administrativo:**

Delgado (2008) expresa que la tarea de construir una sociedad económicamente mejor, nomás sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto del procedimiento administrativo moderno.

La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador

La administración pone en orden los esfuerzos en situaciones complejas. Donde se requiere un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos.

Este hecho acontece que la administración pública, ya que dado a su importancia, papel en el desarrollo económico y social de un país y cada vez más acentuada absorción de actividades que anteriormente estaban relegadas al sector privado, la maquinaria administrativa pública se ha constituido en las empresas más importantes del país.

### **Control Interno**

Para Ramírez (2012), el control representa la:

base sobre la cual descansa la confiabilidad de un procedimiento administrativo y su alcance toca todas las actividades de la organización y el grado de fortaleza determinará, si existe una seguridad razonable de que las operaciones reflejadas en los estados financieros son confiables o no” (p.81).

Es por eso que se puede definir el control interno como una serie de métodos y medios adaptados por un negocio con el fin de salvaguardar sus activos, garantizar la exactitud y confiabilidad de los datos contables, promover la eficiencia operacional y aumentar la adherencia a las políticas administrativas.

## **Objetivos del Control Interno**

Salvaguardar el activo de la empresa y lograr una buena información contable.

Obtener la mayor eficiencia en todas las operaciones del negocio y evaluación incluyendo los que serán aplicables a la actualización de cifras y a los controles relativos al proceso electrónico de datos.

Los controles internos de una empresa son el eje principal del buen funcionamiento de la misma, según el Instituto Americano de Contadores Públicos (2006):

El control interno de efectivo es una serie de métodos y medidas adoptadas en un negocio con el fin de salvaguardar su dinero, garantizar la exactitud y confiabilidad de los datos contables, promover la eficiencia operacional y aumentar la adherencia a las políticas prescritas (p.26).

Para complementar el concepto de control interno es indispensable, la contabilidad y la distribución adecuada de las funciones del personal en la empresa, ya que de esta forma es posible alcanzar los objetivos planificados.

## **Importancia del Control Interno**

Según el Instituto Americano de Contadores Públicos (2006): La importancia del control interno se puede clasificar:

- Su aplicación es universal, se aplica en cualquier situación o área.
- Ayuda a determinar si el personal es capaz.

- Se verifica el desarrollo de algunos principios puestos en prácticas por la empresa.

- Permite conocer la eficiencia de algunos procedimientos utilizados (a través de la evaluación).

- Permite detectar las fallas para obtener la acción correctiva.

- Se asegura si se están realizando los planes previstos. Por otro lado la Enciclopedia del Management (2017) resalta que:

El sistema de control interno de una empresa está formado por todas las medidas, tomadas para proteger al activo ante posibles irregularidades, para comprobar la exactitud de las operaciones registradas y para asegurar a la dirección que la información en que se basa para tomar sus decisiones, es auténtica y fiable. (p. 238).

### **Control Interno Administrativo**

Oviedo y Jerry (2015) lo definen como “aquel que incluye, pero no limita el plan de organización el procedimiento y registro que se refiere a los procesos de decisión que conducen a la autorización de operaciones por parte de la gerencia” (p.76). Tal autorización, es una función de la gerencia directamente asociada con la responsabilidad para lograr los objetivos de la organización y es el punto de partida para establecer el control contable de las operaciones.

Se pueden decir que los controles tanto contables como administrativos, son fundamentales para definir el alcance de esta investigación; dejando claro el tipo de control interno al que se hace referencia en este proyecto es el control interno contable. Sin embargo, aunque los controles administrativos y contables internos, se separan con toda claridad para fines de definición, puede presentarse que en algunas

provisiones del sistema de control tengan atributos de controles administrativos como de control interno de contabilidad.

### **Control Interno del Efectivo**

Un apropiado control interno de efectivo, según expone Oviedo y Jerry (2015) expresa: Administración y control del efectivo. La cantidad de efectivo que posee una empresa, se debe regular cuidadosamente, a fin de que, en un momento dado, no haya disponibilidad demasiado, ni tan solo un poco. Es necesario tener siempre una cantidad adecuada, sin paralizar de manera significativa los recursos. Como recurso de intercambio, el efectivo es indispensable para pagar todos los activos y servicios que adquiere la empresa y para hacer frente a todas sus obligaciones a medida que van venciendo.

Para un apropiado control interno de efectivo, se requiere que se depositen intactos, que los desembolsos sean autorizados y en cheques, que se reporten correctamente en contabilidad los ingresos y egresos y que la distribución entre las cuentas este bien hecha; para que exista un adecuado control efectivo, se debe elegir la reparación de las obligaciones personales en la recepción del efectivo. La contabilización de los recibos, los depósitos en el banco, la conciliación de las ventas, la autorización de los desembolsos y la entrega del efectivo.

El control del efectivo debe ser constante, el dinero debe ser el obligatorio, centro de atención de la administración financiera de la empresa, no basta tan solo tener beneficios sino es necesario tener como base frente a las obligaciones adquiridas, el flujo de efectivo es la mejor forma de medir el rendimiento o liquidez de la empresa.

En resumen, los controles internos en una empresa representan un plan de organización, métodos coordinados y medidas adoptadas en el negocio para proteger los activos, verificar la exactitud y confiabilidad de los datos contables, proveer la eficiencia en las operaciones y estimular la adherencia de las prácticas ordenadas por la gerencia.

### **Flujo de Efectivo**

El flujo del efectivo deberá estar contenido en un documento de gestión de la empresa, lo que hará posible un análisis con mayor facilidad. Según Chiavenato (2009), señala que "... El flujo de efectivo es el movimiento de entradas y salidas de recursos financieros de la caja, es decir, de los orígenes y de las aplicaciones de caja...". Los orígenes de efectivo son factores que aumentan la caja de la empresa, mientras que las aplicaciones son activos que lo reducen.

Son estas algunas de las manifestaciones que orientan al investigador a pensar que el estado de los flujos de efectivo es un resumen de los ingresos y pagos de efectivo de una empresa durante un período, lo que representa parte de una buena administración por consiguiente es un factor determinante que apoya a los procedimientos administrativos de una empresa o compañía.

### **Control de Gestión**

Cepeda, A. (2017), lo define como "un sistema que permite el logro de los objetivos trazados para la empresa y sus distintas unidades mediante un conjunto de resúmenes y datos sistematizados" (p.65). Se le ha llamado también control de gestión o control de la dirección. Por lo tanto, es el gerente el responsable de la marcha total de la empresa y no puede eludir esa responsabilidad, por el hecho de que haya delegado en otros la auditoría para que tomen decisiones en sus áreas respectivas. Este proceso de delegación que parte de lo general a lo particular va

marcando en las empresas distintos niveles jerárquicos hasta llegar al contacto con realidades concretas: máquinas, herramientas, materia prima; quedando en los niveles superiores una abstracción de la realidad sin que esto signifique que se esté divorciado de ellas.

Para la buena gestión se requiere ante toda información, no solamente de tipo interna o de la empresa, como los recursos con que cuenta (materiales, humanos y financieros), sino también de tipo externo, como la situación económica, política, social, las innovaciones y cambios en los gustos de los consumidores. El olvido de cualquier factor de los mencionados puede acabar una empresa, ya que todos están incidiendo de una manera directa sobre los objetivos trazados por la misma.

### **Objetivos del Sistema de Control Interno**

Cepeda, A. (2017), señala que el diseño, la implantación, el desarrollo, la revisión permanente y el fortalecimiento del sistema de control interno se deben orientar de manera fundamental al logro de los siguientes objetivos:

- Garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones de la organización, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades establecidas.
- Asegurar la oportunidad, claridad, utilidad y confiabilidad de la información y los registros.
- Proteger los recursos de la organización, mediante su adecuada administración ante riesgos potenciales y reales que los pueda afectar.

- Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos previstos.

- Definir y aplicar medidas para corregir y prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presentan en la organización y que puedan comprometer el logro de los objetivos programados.

- Velar porque la organización disponga de instrumentos y mecanismos de planeación para el diseño y desarrollo organizacional de acuerdo con su naturaleza, estructura, características y funciones.

- Garantizar que el sistema de control interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación, de los cuales hace parte la auditoría interna.

- Garantizar la correcta y oportuna evaluación y seguimiento de la gestión de la organización.

Dentro de esta misma idea se puede señalar que el diseño, la implantación, el desarrollo, la revisión permanente y el fortalecimiento del sistema de control interno se deben orientar de manera fundamental al logro de los siguientes objetivos como parte de los cambios de la gestión administrativa de una empresa.

### **Características del Sistema de Control Interno**

Las principales características del sistema de control interno según lo establece Cepeda, A. (2017), son las siguientes:



- El sistema de control interno está conformado por los sistemas contables, financieros, de planeación, de verificación, información y operaciones de la respectiva organización.

- La auditoría interna, o quien funcione como tal, es la encargada de evaluar de forma independiente la eficiencia, aplicabilidad y actualidad del sistema de control interno de la organización y proponer a la máxima autoridad de la respectiva organización las recomendaciones para mejorarlo.

- El control interno es inherente al desarrollo de las actividades de la organización.

- Corresponde a la máxima autoridad de la organización la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el Sistema de Control Interno, que debe adecuarse a la naturaleza, la estructura, las características, y la misión de la organización.

- No mide desviaciones; permite identificarlas.

- Su ausencia es una de las causas de las desviaciones.

- Debe diseñarse para prevenir errores y fraudes.

- Debe considerarse una adecuada segregación de funciones, en la cual las actividades de autorización, ejecución, registro, custodia y realización de conciliaciones estén debidamente separadas.

- La auditoría interna es una medida de control y un elemento del sistema de control interno.

En cuanto a las características del Sistema de Control Interno, se puede hacer referencia a un plan de organización, métodos coordinados y medidas adoptadas en el negocio para proteger los activos, verificar la exactitud y confiabilidad de los datos contables, proveer la eficiencia en las operaciones y estimular la adherencia de las prácticas ordenadas por la gerencia, siendo esto parte de la administración de una empresa.

### **Bases Legales**

Los aspectos legales se refieren a las normativas jurídicas que sustentan esta investigación. Al respecto, Rodríguez (2011) comenta que las bases legales son el: “sustento legal que, según la naturaleza de la investigación, permiten ubicar la investigación desde el marco jurídico” (p.26), en vista de esta situación, para el desarrollo de la investigación se complementó con las siguientes bases legales.

La presente investigación se fundamenta en la parte legal por aquellos tratados que rigen el ejercicio de la Contaduría Pública y que están relacionados con el tópico o tema en investigación; en tal sentido a continuación se enuncian:

### **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)**

Artículo 117. Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como la información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen, a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno. La ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos. A través de este artículo, se puede advertir que toda empresa debe brindar un servicio de calidad.

En esta parte del estudio se incluyen todas las referencias legales que soportan el tema o problema de investigación, para dar a conocer la forma apropiada como debe regirse la empresa desde la perspectiva legal.

En este Artículo 117. Se señala que las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen, a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno. Por lo tanto esta ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos.

A través de este artículo, se puede advertir que toda empresa debe brindar un servicio de calidad. En cuanto a la empresa Compañía Venezolana de Servicios Industriales C.A, la cual se desenvuelve en el sector de las empresas que se dedican a el asesoramiento técnico en el ramo industrial, la calidad en los bienes y servicios que brinda se puede lograr si se cuenta con una planificación estratégica en los procesos administrativos.

### **Código de Comercio Venezolano**

El Código de Comercio Venezolano establece el sentido de comerciante, no solo de forma estricta, sino por el contrario identifica a los industriales, banqueros, transportistas y empresarios; quienes legalmente deben tener un mínimo de requisitos como son capacidad legal, habitualidad y ejercicio en nombre propio. A continuación se presentan los artículos de mayor relevancia

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

Artículo 34 En el libro Diario se asentarán, día por día, las operaciones que haga el comerciante, de modo que cada partida exprese claramente quién es el acreedor y quién el deudor, en la negociación a que se refiere, o se resumirán mensualmente, por lo menos, los totales de esas operaciones siempre que, en este caso, se conserven todos los documentos que permitan comprobar tales operaciones, día por día.

Artículo 33 Todo comerciante debe llevar en idioma castellano su contabilidad, la cual comprenderá, obligatoriamente, el libro Diario, el libro Mayor y el de Inventarios. Podrá llevar, además, todos los libros auxiliares que estimara conveniente para el mayor orden y claridad de sus operaciones.

Todos estos artículos se refieren a los deberes formales que deben llevar y cumplir los comerciantes

### **Norma Internacional de Contabilidad 1**

Esta Norma establece las bases para la presentación de los estados financieros de propósito general para asegurar que los mismos sean comparables, tanto con los estados financieros de la misma entidad correspondientes a periodos anteriores, como con los de otras entidades.

### **Norma Internacional de Contabilidad 2**

#### **Inventarios**

El objetivo de esta Norma es prescribir el tratamiento contable de los inventarios. Un tema fundamental en la contabilidad de los inventarios es la cantidad de costo que debe reconocerse como un activo, para que sea diferido hasta que los ingresos correspondientes sean reconocidos. Esta Norma suministra una guía práctica para la determinación de ese costo, así como para el subsiguiente reconocimiento como un gasto del periodo, incluyendo también cualquier deterioro que rebaje el importe en libros al valor neto realizable. También suministra directrices sobre las fórmulas del costo que se usan para atribuir costos a los inventarios.

### **Norma Internacional de Contabilidad 7**

El Estado del flujo del Efectivo de acuerdo con la NIC 7

El **estado de flujo de efectivo NIC 7** es la agrupación de los movimientos de efectivo ejecutados durante un periodo las cuales se encuentran clasificados como actividades de operación, inversión y financiamiento.

Los flujos de efectivo son las entradas y salidas de efectivo, que se producen en una entidad provenientes, principalmente, de la producción y ventas de bienes y/o servicios con la intención de generar utilidades.

La **NIC 7** establece las siguientes definiciones:

1. Flujos de efectivo son las entradas y salidas de efectivo y equivalentes al efectivo.
2. El efectivo comprende tanto el efectivo como los depósitos bancarios a la vista.

3. Los equivalentes al efectivo son inversiones a corto plazo de gran liquidez, que son fácilmente convertibles en importes determinados de efectivo, estando sujetos a un riesgo poco significativo de cambios en su valor

### **Ley del Impuesto al Valor Agregado (2021)**

En el artículo 1, de la Ley del Impuesto al Valor Agregado (IVA) se establece la creación del impuesto “que grava la enajenación de bienes muebles, la prestación de servicios y la importación de bienes, según se especifica en esta Ley, aplicable en todo el territorio nacional, que deberán pagar las personas naturales o jurídicas”. Con relación a la declaración y pago del Impuesto al Valor Agregado (IVA), cabe destacar que la Ley del IVA en sus artículos 47, 48, 49 y 50 y su Reglamento, señala que los contribuyentes de este impuesto y sus responsables “...deberán presentar declaración jurada por las operaciones gravadas y exentas, realizadas de cada periodo mensual de imposición, dejando constancia de la suma de débitos y créditos fiscales.

Asimismo, dicha declaración y pago deberá efectuarse en el formulario de la declaración y pago, medios y sistemas autorizados por el Ministro de Finanzas, y presentarse dentro de los quince (15) días continuos siguientes al periodo de imposición como lo establece el Artículo 60 del Reglamento de la Ley del Impuesto al Valor Agregado. En este orden de ideas, en los anteriores artículos se establecen los Deberes Formales a cumplir como contribuyente del IVA. Dichos deberes formales, que en definitiva se traducen en la creación de mecanismos de control, están básicamente orientados a dos aspectos: (a) el registro de contribuyentes y la (b) emisión de documentos y registros contables.

En la Gaceta 38.263 Ley de Ley del IVA

Artículo 57. La Administración Tributaria dictará las normas en que se establezcan los requisitos, formalidades y especificaciones que deben cumplirse en la impresión y emisión de las facturas, y demás documentos que se generen conforme a lo previsto en esta Ley. En todo caso, la factura o documento de que se trate deberá contener como mínimo los requisitos que se enumeran a continuación: 1. Numeración consecutiva y única de la factura o documento de que se trate.

Si el contribuyente desarrolla actividades en más de un establecimiento o sucursal, debe emitir las facturas con numeración consecutiva única por cada establecimiento o sucursal. Los agentes de retención a que se refiere el artículo 11 de esta Ley, emplearán una numeración distinta a la utilizada para emitir los documentos propios de sus actividades. 2. Número de Control consecutivo y único por cada documento impreso, que se inicie con la frase “N° de Control...”. Este número no estará relacionado con el número de facturación previsto en el numeral anterior, salvo que el contribuyente así lo disponga.

Si el contribuyente desarrolla actividades en más de un establecimiento o sucursal, debe emitir las facturas con numeración consecutiva única por cada establecimiento o sucursal. Si el contribuyente solicita la impresión de documentos en original y copias, tanto el original como sus respectivas copias deberán contener el mismo Número de Control. El orden de los documentos deberá comenzar con el Número de Control 01, pudiendo el contribuyente repetir la numeración cuando ésta supere los ocho (8) dígitos. 3. Nombre completo y domicilio fiscal del emisor, si se trata de una persona natural; o denominación o razón social y domicilio fiscal, si el emisor es una persona jurídica, comunidad, sociedad de hecho o irregular, consorcio u otro ente jurídico o económico.

Gaceta Oficial N° 38.263 de fecha 1° de septiembre de 2005 4. Número de inscripción del emisor en el Registro de Información Fiscal (RIF) y Número de Identificación Tributaria (NIT), en caso de poseer este último. 5. Nombre completo del adquirente del bien o receptor del servicio, Número de inscripción Fiscal (RIF) y Número de Identificación Tributaria (NIT), en caso de poseer este último. 6. Especificación del monto del impuesto según la alícuota aplicable, en forma separada del precio o remuneración de la operación.

El incumplimiento de cualquiera de los requisitos precedentes ocasionará que el impuesto incluido en el documento no genere crédito fiscal. Tampoco se generará crédito fiscal cuando la factura o documento no esté elaborado por una imprenta autorizada, si ello es exigido por las normas sub legales que desarrollan esta Ley; o cuando el formato pre impreso no contenga los requisitos previstos en los numerales 1, 2, 3 y 4 de este artículo.

El Reglamento podrá exigir el cumplimiento de otros requisitos para la generación del crédito fiscal. En todo caso, el incumplimiento de cualquier otro requisito distinto a los aquí previstos, no impedirá la generación del crédito fiscal, sin perjuicio de las sanciones establecidas en el Código Orgánico Tributario por el incumplimiento de deberes formales.

La Administración Tributaria dictará las normas para asegurar el cumplimiento de la emisión y entrega de las facturas y demás documentos por parte de los sujetos pasivos de este impuesto, tales como la obligación de los adquirentes de los bienes y receptores de los servicios de exigir las facturas y demás documentos, en los supuestos previstos en esta Ley, en el Reglamento y en las demás disposiciones sub legales que la desarrollen.



A los fines de control fiscal, la Administración Tributaria podrá igualmente establecer mecanismos de incentivos para que los no contribuyentes exijan la entrega de las facturas y demás documentos por parte de los sujetos pasivos. Parágrafo Primero: La Administración Tributaria podrá establecer normas tendentes a regular la corrección de los errores materiales en que hubiesen podido incurrir los contribuyentes al momento de emitir las facturas y cualquier otro documento equivalente que las sustituyan. Parágrafo Segundo: En los casos de ventas de bienes muebles o prestaciones de servicios cuyo pago por parte del adquirente sea efectuado mediante cheque, éste deberá emitirlo a nombre del contribuyente, según el nombre o razón social reflejado en el comprobante del Registro de Información Fiscal (RIF) del contribuyente.

A los efectos de esta norma, los contribuyentes están obligados a exhibir en un lugar visible del establecimiento la copia del comprobante de inscripción del Registro de Información Fiscal (RIF). Parágrafo Tercero: En las operaciones de ventas de exportación de bienes muebles corporales y de exportación de servicios, no se exigirá a los contribuyentes el cumplimiento de los requisitos, formalidades y especificaciones, a que se contrae el encabezamiento de este artículo para la impresión y emisión de las facturas y de los documentos equivalentes que las sustituyan.

Artículo 58. Cuando con posterioridad a la facturación se produjeren devoluciones de bienes muebles, envases, depósitos, o se dejen sin efecto operaciones efectuadas, los contribuyentes vendedores y prestadores de servicios deberán expedir nuevas facturas o emitir notas de crédito o débito modificadoras de las facturas originalmente emitidas. Los contribuyentes quedan obligados a conservar en todo caso, a disposición de las autoridades fiscales, las facturas sustituidas. Las referidas notas deberán cumplir con los mismos requisitos y formalidades de las facturas establecidas en esta Ley y sus disposiciones reglamentarias.

## **Definición de Términos Básicos**

**Control administrativo:** el control administrativo es la etapa del procedimiento administrativo que se refiere a la evaluación de procesos y del rendimiento administrativo, así como de la identificación de desviaciones y posibles anomalías.

**Control interno:** Constituye un proceso mediante el cual se vigilan las operaciones efectuadas en un negocio ya sea en su conjunto o en un área para cerciorarse que se realicen de acuerdo a lo planeado corrigiendo en su caso las desviaciones presentadas.

**Efectividad:** Es la capacidad de lograr un efecto deseado o esperado.

**Eficiencia:** Es la capacidad de lograr el efecto en cuestión con el mínimo de recursos posibles.

**Estrategia:** Principios y rutas fundamentales que orientarán el proceso administrativo para alcanzar los objetivos a los que se desea llegar.

**Gerencia:** la gerencia es la acción, o el conjunto de empleados, que se encargan de dirigir, gestionar y coordinar una determinada empresa, organización o institución.

**Herramientas de Gestión:** Son procedimientos, aplicaciones, controles, soluciones de cálculos, metodología, que contribuyen a la gestión de una empresa.

**Inventarios:** bienes adquiridos por la empresa, en proceso de elaboración o terminados en la misma, susceptibles de ser vendidos o de ser transformados y con capacidad de ser almacenados.

**Libro de compras y gastos:** Se usa para registrar todos los pagos necesarios para que la empresa no pare sus operaciones. En el libro de ventas se anotan diariamente todas las transacciones de ventas e ingresos que genere la empresa.

**Libro de ventas:** es un libro utilizado en la contabilidad de las empresas y en él se anotan todas las operaciones de crédito que respaldan la venta de bienes y servicios que efectúa una empresa. Así mismo, este registro permite calcular el importe de los impuestos que se deben pagar sobre dichas ventas.

**Misión:** la misión de una empresa es la descripción de lo que una compañía trata de hacer por sus clientes en la actualidad. Ese propósito debe responder a ciertas preguntas como quienes somos, que hacemos y porque estamos aquí.

**Planificación organizacional:** la planificación organizacional es la forma o proceso en el que una empresa organiza sus operaciones diarias. Contar con este tipo de estructura les permite a las compañías alcanzar sus objetivos de manera más rápida, controlada y eficiente.

**Presupuesto:** es documento que te permite plasmar tus ingresos y gastos con el fin de llevar unas finanzas personales organizadas. Lo más importante del presupuesto familiar es que te permite establecer con claridad tus hábitos de consumo.

**Proceso:** Es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado.

**Procedimiento administrativo:** Son el conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que

conduzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados.

**Toma de decisiones:** un proceso sistemático de elección entre un conjunto de alternativas con base en criterios específicos y en la información disponible.

**Visión:** permite definir el camino que se debe seguir para alcanzar las metas propuestas. Para ello, debe representar de una forma clara y realista los principios que dan una identidad a esta empresa.

### **Operacionalización de Variables**

Desde el punto de vista personal es la técnica, habilidad que se ejecuta o procede para obtener, conseguir o encontrar de manera más efectiva los indicadores, la cual es de gran significación o trascendencia dentro de la investigación o de lo que se quiere lograr; ya que una vez hallados o localizados los indicadores estos permitirán conocer el comportamiento de las variables. Según UPEL (2014), los antecedentes de la investigación es donde el problema de investigación se presenta como una serie de conceptos que representan abstracciones de fenómenos en empíricos. Para pasar de la etapa conceptual (marco teórico) a la etapa empírica, los conceptos se convertirán en variables. Estas representan los elementos, factores o términos que pueden asumir diferentes valores cada vez que reflejan distintas manifestaciones según sea el contexto en la que se presenta. Los conceptos son convertibles en variables al considerarlos dentro de una serie de valores. Las variables son todos aquellos que se pueden medir, o estudiar en una investigación. A continuación, se presenta el cuadro de Operacionalización de las variables:

**Cuadro 1****Operacionalización de las Variables**

**Objetivo General:** Proponer estrategias para mejoramiento de los procedimientos Administrativos de la Compañía Venezolana De Servicios Industriales C.A, ubicada en la ciudad de Valencia del estado Carabobo.

Objetivos específicos	Variables	Dimensión	Indicadores	Técnica	Instrumentos	Ítems
Identificar las características generales de empresa Compañía Venezolana de Servicios Industriales C.A	Características generales de empresa	Proceso interno	Actualización Mejoramiento continuo -Toma física del inventario de mercancía -Registro de entrada y salida del inventario	Encuesta	Cuestionario	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Diagnosticar la situación actual que se presenta en el proceso administrativo o llevado a cabo por la Compañía Venezolana de Servicios Industriales C.A.	Proceso administrativo	Proceso administrativo	Procedimientos Control Formatos Recurso Humano Eficiencia	Encuesta	Cuestionario	10 11 12 13 14
Identificar los lineamientos requeridos para optimizar los procedimientos administrativos	Componentes de la planificación estratégica	Procedimientos administrativos	Planificación Organización Control. Ejecución de Actividades	Encuesta	Cuestionario	15 16 17 18 19 20 21

o de la empresa Compañía Venezolana de Servicios Industriales C.A.						
--	--	--	--	--	--	--

Fuente: Los autores (2022)

## SECCIÓN III

### MARCO METODOLÓGICO

#### **Tipo y Diseño de la Investigación**

La presente investigación se desarrolló bajo la modalidad de proyecto factible, por su adaptación al propósito, ya que se propone desarrollar estrategias para mejoramiento de los procedimientos Administrativos de la Compañía Venezolana De Servicios Industriales C.A, ubicada en la ciudad de Valencia del estado Carabobo, es decir la investigación, persigue la solución de un problema. Para sustentar lo antes mencionado se hizo referencia a lo planteado por la Universidad Pedagógica Experimental Libertador - UPEL (2014), donde se expresa que el proyecto factible:

Consiste en la elaboración de una propuesta de un modelo operativo viable o una solución posible a un problema de tipo práctico para satisfacer necesidades de una institución o grupo social. La propuesta debe tener apoyo, bien sea en una investigación de campo o una investigación de tipo documental y debe referirse a la formulación de políticas, programas, métodos y procesos (p. 7).

En este sentido, se puede señalar que el trabajo desarrollado corresponde a un diseño no experimental, de nivel descriptivo y en una revisión bibliográfica y documental. Desde el punto de vista de la clasificación y según el nivel de conocimiento, este trabajo se apoyó en una investigación de campo de tipo descriptiva y documental.

El tipo de investigación que se presenta en esta propuesta corresponde a un trabajo de campo, ya que el autor se trasladará al lugar de los hechos. En relación con la investigación de campo, Sabino. (2011) manifiesta lo siguiente:

Los diseños de campo son los que se refieren a los métodos a emplear cuando los datos de interés se recogen en forma directa de la realidad, mediante el trabajo concreto del investigador y su equipo; estos datos, obtenidos directamente de la experiencia empírica, son llamados primarios, denominación que alude al hecho de que son datos de primera mano, originales, producto de la investigación en curso sin intermediación de ninguna naturaleza. (p. 89).

Según lo señalado por Sabino, la investigación de campo permitió recoger los datos en forma directa. El diseño de campo que se realizó sustentado en un tipo descriptivo ya que en la investigación se utilizarán las técnicas e instrumentos, como método de recolección de datos. Al respecto Tamayo y Tamayo (2008) definen la investigación descriptiva es aquella que:

Comprende la descripción, registros, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente. La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta (p. 54).

De la misma forma, se realizó una revisión bibliográfica y documental con la finalidad de obtener la información necesaria para establecer el soporte teórico de la propuesta. De acuerdo a lo expresado por Sabino. (2011) los diseños bibliográficos: “Posibilita al investigador cubrir una amplia gama de fenómenos, ya que solo debe basarse en los hechos a los cuales el mismo tiene acceso, sino que puede extenderse para abarcar una experiencia inmensamente mayor” (p. 78). En este mismo sentido Balestrini, M (2001) expresa lo siguiente en relación a la revisión documental.



La revisión de la documentación existente sobre el tema nos permitirá reconocer el estado del arte sobre el área de nuestro interés (cuántos y cuáles estudios se han realizado, etc.), además de darnos los elementos teóricos que nos ayudaran a comprender mejor el problema de investigación planteado (p. 18).

En este caso en particular este estudio corresponde al tipo descriptivo, ya que el autor acude a técnicas específicas en la recolección de la información como lo son la información, las encuestas, los cuestionarios. También pueden utilizarse informes y documentos realizados por otros investigadores.

### **Población Finita**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la población es: “el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.174). Para Arias (2012) define como “...población un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para las cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación...” (p.81). Expuesto lo anterior, los autores concuerdan que la Población es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades de esta poseen una característica común, la que se estudia y da origen a los datos de la investigación.

En este caso en particular la población puede ser según su tamaño de dos tipos finita e infinita, en el caso de esta investigación se tomó una población finita: ya que el número de elementos que la forman queda delimitada con claridad y precisión en el problema de la investigación.

La muestra es definida por Sabino (2011), como “Una parte del todo que llamamos universo y que sirve para representarlo” (p. 118). En ese mismo sentido Tamayo y Tamayo (obcit) la define como: “El principio de que las partes representan

al todo y por tal refleja las características que definen la población de la cual fue extraída” (p. 94).

El tipo de muestra que se seleccionó fue el tipo finito, en base a las necesidades del estudio, la cual según Tamayo y Tamayo (2008), la define así “cuando el investigador selecciona los elementos que a su juicio son representativos, lo cual exige un conocimiento previo de la población que se investiga (p. 95). Por ser una población pequeña se trabajará con el total de las personas objeto de estudio diez (10 trabajadores). Es una muestra censal del departamento de administración.

### **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

Para la elaboración de este trabajo de grado se utilizó como técnica de recolección de datos: la observación directa la encuesta y la revisión documental, con la finalidad de conocer y describir las características y aspectos más importantes, relacionados con el manejo administrativo. Las técnicas e instrumentos de recolección de datos permitieran establecer con mayor claridad el rumbo de la investigación entre ellas se tienen:

La observación directa, se aplicó para obtener los datos relativos a la investigación. Con respecto a la observación directa Tamayo y Tamayo (2008), establecer que "es aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación". (p. 122). Esta técnica se utilizó con el fin de obtener una revisión de lo que ocurre en el administrativo de la Compañía Venezolana de Servicios Industriales C.A

De acuerdo al panorama en la que se desarrolló esta investigación se tomó como modelo principal de recolección de datos este tipo de observación pues, el investigador tuvo que integrarse parcialmente al grupo para observar los procesos y

actividades que se ejecutan en la empresa, con la finalidad de captar las actividades de interés en sus múltiples facetas y así lograr una mejor cobertura de los sucesos tratando de evitar los errores de percepción, igualmente se podrá observar en forma directa los documentos para la verificación y realización de comparaciones y comprobaciones en función de determinar causa y efectos. Igualmente se utilizó como forma de interacción para recopilar datos la encuesta, en este caso el autor Tamayo y Tamayo (2008), establecen que la encuesta es

Una de las “técnicas de investigación social de más extendido uso en el campo de la Sociología que ha trascendido el ámbito estricto de la investigación científica, para convertirse en una actividad cotidiana de la que todos participamos tarde o temprano (p.61).

En la investigación social, la encuesta se considera en primera instancia como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida. La recogida de los datos se realizará a través de un cuestionario mixto, instrumento de recogida de los datos (de medición) y la forma protocolaria de realizar las preguntas que estarán enmarcadas con opciones de respuestas de (Si, No, Algunas Veces) que se administran a la muestra, donde es característico el anonimato del sujeto. (Ver Anexo A).

En este sentido se puede señalar lo indicado por Sabino. (2011), cuando establece que el cuestionario "es el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en la totalidad de una población, universo o colectivo, partiendo de la información de una fracción de la población considerada". (p. 115).

Otra de las técnicas utilizada fue la revisión documental. Para Palella y Martins (2012) la revisión documental “como parte esencial de un proceso de investigación científica, constituyéndose en una estrategia donde se observa y reflexiona sistemáticamente sobre realidades (teóricas o no)” (p.126) usando para ello diferentes tipos de documentos. Indaga, interpreta, presenta datos e informaciones sobre un tema determinado de cualquier ciencia, utilizando para ello, una metódica de análisis; teniendo como finalidad obtener resultados que pudiesen ser base para el desarrollo de la creación científica.

### **Validez y confiabilidad del instrumento**

#### **Validez**

Según Arias (2014), la validez: “se refiere al grado con el cual un instrumento sirve al propósito para el cual está destinado” (p.57). La validez de los instrumentos de recolección de datos se determinó por el juicio de personas expertas en contenido del área en estudio, metodología y en diseño de instrumentos, quienes emitieron su opinión acerca de la adecuación de cada pregunta en la consecución de los objetivos que se lograrán. Este proceso permitió la optimización de los instrumentos de recolección de datos. Los expertos calificaron cada una de las preguntas que contienen los instrumentos de recolección de datos, de acuerdo a la siguiente escala: Ponderación: 4) Excelente. 3) Bueno. 2) Regular. 1) Deficiente Ver Anexo B).

#### **Confiabilidad**

La confiabilidad de una escala se refiere a su capacidad para dar resultados iguales al ser aplicada en condiciones iguales, dos o más veces a un mismo conjunto de objetos. En cuanto a la a la confiabilidad Ary, Jacobs y Razavieh (2002), la

definen como “El grado de uniformidad con la que un instrumento cumple su contenido” (p.21), ésta se realizó mediante una prueba piloto que guarda características similares a la muestra definitiva de este estudio. Los resultados obtenidos fueron sometidos a confirmación estadística mediante la aplicación del coeficiente Alfa de Cronbach, cuya fórmula matemática es la siguiente:

$$rtt = \frac{n}{n-1} \times \frac{(St2 - \sum S I^2)}{St2}$$

En donde:

rtt: es el coeficiente de confiabilidad.

n: es el número de items que contiene el instrumento.

St2: es la varianza total de la prueba.

$\sum S I^2$ : es la sumatoria de la varianza individual de los items.

La confiabilidad de un instrumento de medición se mejora al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados” de igual forma los mismos autores señalan que la validez es “El grado en que un instrumento mide la variable que pretende medir”.

### **Técnica de Análisis de Datos**

Los datos e información a recolectar son codificados, clasificados y tabulados, para luego ser analizado, graficados y explicados en términos cualitativos y cuantitativos. El análisis de los datos e información en forma cualitativa se realizó mediante la interpretación del contenido del material que se recolectaron, así como también de las respuestas emitidas por las personas que se entrevistaran. Esta información se obtuvo mediante la observación directa de documentos, registros y controles de la empresa en estudio, y a través de la encuesta que se aplicó a las

personas involucradas en el área administrativa de la misma. Por consiguiente, Sabino (2011), refiriéndose a los datos cualitativos plantea lo siguiente:

Se refiere al que procedemos a hacer con la información de tipo verbal que de un modo general aparece en fichas...El análisis se efectúa cotejando los datos que se refieren a un mismo aspecto y tratando de evaluar la fiabilidad de cada información. Si los datos, al ser comparados no arrojan ninguna discrepancia seria y si cubre todos los aspectos previamente requeridos, habrá que tratar de expresar lo que ellos nos dicen redactando una pequeña nota donde se sinteticen los hallazgos (p.175).

El análisis de los datos e información en forma cuantitativa se realizó a través de la estadística descriptiva, mediante la utilización de tablas de frecuencia, porcentajes, cuadros, gráficos circulares, entre otros, facilitando de este modo la visualización de los datos obtenidos. Así mismo Sabino (2011), señala que el análisis de los datos cuantitativos permite plantear “operación que se efectúan, naturalmente con toda la información numérica resultante de la investigación” (p.172), luego del procedimiento sufrido, se presentó un conjunto de cuadros, tablas y medidas, a las cuales se tendrá que pasar en limpio, calculando sus porcentajes y otorgándoles forma definitiva.

### **Procedimientos a emplear para el análisis de la información obtenida**

El procedimiento que se aplicó para el análisis de la información, es a través del cumplimiento de fases hasta lograr la consecución de los objetivos planteados, siendo estas fases las siguientes:

Fase I: Diagnóstico de la situación actual. Consiste en explorar todo lo relacionado al problema a través de las fuentes encontradas.

Fase II: Recolección de la información. Aquí se procedió a la recolección de la información de cada una de las fuentes.

Fase III: Marco Metodológico. Consistirá en analizar los supuestos del estudio y de reconstruir los datos, a partir de los conceptos teóricos, de acuerdo a los métodos e instrumentos que se seleccionaron para el desarrollo de la investigación.

Fase IV: Análisis de los Resultados. En esta fase se procedió a evaluar los resultados obtenidos de los datos recolectados en las fases anteriores.

Fase V: Se procedió a la elaboración de la propuesta.

Fase VI: Conclusiones y recomendaciones. Se realizaron las conclusiones y recomendaciones de acuerdo a los resultados arrojados por la investigación, con el fin de que se tomen las mejores decisiones posibles en torno al problema planteado.

## **SECCIÓN IV**

### **DIAGNÓSTICO QUE SUSTENTA LA PROPUESTA**

Tomando en consideración, el cumplimiento de los objetivos específicos establecidos en la investigación; se emplearon las técnicas e instrumentos de recolección de datos con la finalidad de poder reunir toda la información necesaria para el posterior diseño de la propuesta.

Una vez reunida la información general de la Compañía Venezolana de Servicios Industriales C.A, objeto de estudio, a través del registro de información se procedió a detallar los aspectos más resaltantes de su administración, con el propósito de obtener basamentos sólidos que permitan adecuar las características propias de la empresa, a las necesidades y requerimientos actuales; esta información se registró en la tabla N°1.

Para el logro de los restantes objetivos de la investigación fue necesario diagnosticar la situación actual que se presenta en el proceso administrativo llevado a cabo por la empresa Compañía Venezolana de Servicios Industriales C.A (COVENSI) e identificar los componentes de la planificación estratégica que se requieren para los procesos administrativos de la empresa.

El cuestionario que se presenta a continuación fue diseñado con preguntas cerradas, dicho instrumento se le aplicó a un total de 10 personas, todas ellas seleccionadas intencionalmente, ya que pertenecen a los departamentos de interés de la presente investigación. Las preguntas formuladas, están representadas en cuadros y gráficos con su respectivo análisis.



## Cuadro 2

### Características de la Compañía Venezolana de Servicios Industriales C.A.

Características	Descripción
Nombre de la Empresa	Compañía Venezolana de Servicios Industriales C.A, (COVENSI),
Figura Jurídica	Compañía Anónima
Ubicación Geográfica	Estado Carabobo
Capital Social	100.000, <sup>00</sup> Dólares
Tamaño de la Empresa	Pequeña
Número de Trabajadores	Alrededor de 20 trabajadores
Estructura Organizativa	Junta Directiva, Gerencia General, Departamentos de Administración, Ventas y Contabilidad y la Sección de Almacén
Tipo de Organigrama	Horizontal y Funcional
Sector de la Economía	Asesoramiento técnico en el ramo industriales
Actividad Económica	Prestar asesoramiento técnico en el ramo industrial, realizando actividades de compra, ventas de equipos y accesorios destinados a las maquinarias de las diferentes empresas del sector industrial.
Misión de la Empresa	Obtener márgenes de rentabilidad necesarios para garantizar la estabilidad y desarrollo de la empresa
Objetivo de la Empresa	Lograr una comercialización óptima de los productos, con el fin de procurar las ventas
Localización de los Clientes	Todo el país

**Fuente: Los autores (2022).**

A continuación, se muestran los resultados del cuestionario aplicado a la muestra seleccionada para tal fin, que permiten describir cada uno de los procedimientos administrativos de la empresa.

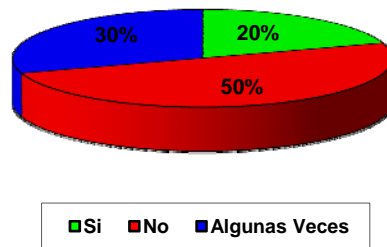
### Ítem 1 ¿Se lleva un control de los egresos o gastos de una manera adecuada?

**Cuadro 3**

#### **Control de los Egresos**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>PORCENTAJES</b>
SI	2	20
NO	5	50
ALGUNAS VECES	3	30
TOTAL	10	100

Fuente: Instrumento de Recolección de datos (2022)



**Gráfico 1. Control de los Egresos o gastos. Datos tomados del Instrumentos de recolección de datos (2022)**

#### **Análisis**

El 50% de la población consultada indicó que no se lleva un control de los egresos o gastos de una manera adecuada, el 30% opinó algunas veces, mientras que el 20% restante manifestó si se lleva a un control. Las tendencias evidencian la inconformidad del personal entono a las actividades que faciliten el control de los egresos, ya que según su criterio la forma empleadas en la actualidad no es la más adecuada.

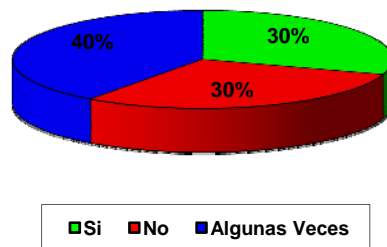
**Ítem 2 ¿Existen políticas o procedimientos que permitan inspeccionar los gastos que se generan en la empresa?**

**Cuadro 4**

**Existencia de Políticas o procedimientos para la inspección de gastos**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	3	30
NO	3	30
ALGUNAS VECES	4	40
TOTAL	10	100

Fuente: Instrumento de Recolección de datos (2022)



**Gráfico 2. Existencia de políticas o procedimientos para la inspección de gastos. Datos tomados del Instrumentos de recolección de datos (2022)**

**Análisis**

El 40% de la población consultada manifestó que algunas veces existen políticas o procedimientos que permitan inspeccionar los gastos que se generan en la empresa, un 30% indicó no existen y el 20% restante opinó lo contrario si existen políticas. Es evidente la presencia de posiciones diversas al respecto de la existencia de las políticas o procedimientos de inspección, en resumen, el 70% entre no existen y algunas veces, lo que permite concluir que no existen políticas o procedimientos de inspección.

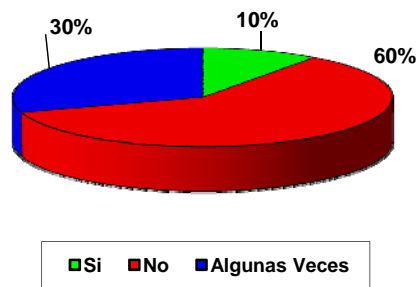
### Ítem 3 ¿Se lleva un control de los inventarios en la empresa?

**Cuadro 5**

#### **Control de los inventarios de la empresa**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>PORCENTAJES</b>
SI	1	1
NO	6	6
ALGUNAS VECES	3	3
TOTAL	10	100

Fuente: Instrumento de Recolección de datos (2022)



**Gráfico 3. Control de los inventarios de la empresa. Datos tomados del Instrumentos de recolección de datos (2022)**

#### **Análisis**

El 60% de la población consultada indicó que no, se lleva un control del inventario de la empresa, el 30% algunas veces y el 10% restante que manifestó que si se hace. Los resultados evidenciaron que la Compañía Venezolana de Servicios Industriales C.A, no lleva el control del inventario se realiza esporádicamente, situación que afectan el seguimiento de las actividades relacionadas con los procedimientos administrativos de la empresa.

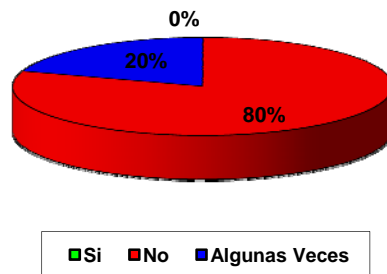
**Ítem 4 ¿Coinciden las cifras del inventario físico con los registros que lleva la empresa?**

**Cuadro 6**

**Coincidencia de las cifras del inventario físico con los registros**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	0	0
NO	8	80
ALGUNAS VECES	2	20
TOTAL	10	100

Fuente: Instrumento de Recolección de datos (2022)



**Gráfico 4. Coincidencia de las cifras del inventario físico con los registros. Datos tomados del Instrumentos de recolección de datos (2022)**

**Análisis**

El 80% de la población consultada indicó que no, coinciden las cifras del inventario físico con los registros que lleva la empresa y el 20% restante manifestó que algunas veces. Las tendencias evidencian demuestran la existencia de diferencias entre a la existencia de productos en el inventario físico y las informaciones aportadas por los registros de la empresa, situación que dejan sin bases sólidas para el proceso de toma de decisiones en cuanto a los procedimientos administrativos y por ende pone en peligro la ejecución de las actividades de la empresa.

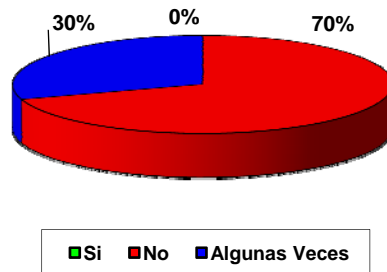
**Ítem 5 ¿La información que se maneja con precios o existencias de los artículos que vende la empresa es confiable?**

**Cuadro 7**

**Información sobre el manejo de precios o existencia de artículos es confiable**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	0	0
NO	7	70
ALGUNAS VECES	3	30
TOTAL	10	100

Fuente: Instrumento de Recolección de datos (2022)



**Gráfico 5. Información sobre el manejo de precios o existencia de artículos es confiable. Datos tomados del Instrumentos de recolección de datos (2022)**

**Análisis**

El 70% de la población consultada indicó que no, la información que se maneja con o precios o existencias de los artículos que vende la empresa es confiables, mientras que el 30% restante opinó algunas veces. Los resultados evidencian que las personas dedicadas al control de los procedimientos administrativos de la empresa consideran que la información sobre los precios o existencia de los artículos es inconsistente por ende no es confiable.

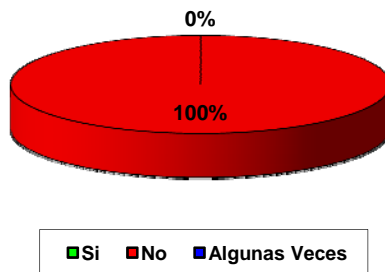
**Ítem 6 ¿Existe un sistema computarizado para llevar el control de los inventarios?**

**Cuadro 8**

**Existencia de un sistema computarizado**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	0	0
NO	10	100
ALGUNAS VECES	0	0
TOTAL	10	100

Fuente: Instrumento de Recolección de datos (2022)



**Gráfico 6. Existencia de un sistema computarizado. Datos tomados del Instrumentos de recolección de datos (2022)**

**Análisis**

El 100% de la población consultada indicó que no, existe un sistema computarizado para llevar el control de los inventarios. Es evidente que una de las principales causas en el descontrol de la información es la ausencia de un sistema computarizado que apoye a la empresa en el seguimiento de las actividades relacionadas con los procedimientos administrativos.

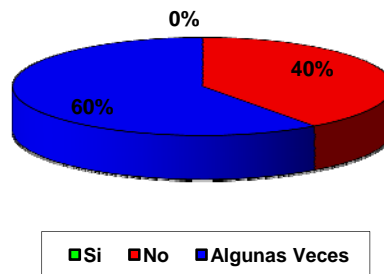
**Ítem 7 ¿Es confiable la información emitida en los presupuestos que emite la empresa?**

**Cuadro 9**

**Información emitida en los presupuestos y su confiabilidad**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	0	0
NO	4	40
ALGUNAS VECES	6	60
TOTAL	10	100

Fuente: Instrumento de Recolección de datos (2022)



**Gráfico 7. Información emitida en los presupuestos y su confiabilidad. Datos tomados del Instrumentos de recolección de datos (2022)**

**Análisis**

El 60% de la población consultada indicó algunas veces, es confiable la información emitida en los presupuestos que emite la empresa, mientras que el 40% opinó que no. Los resultados evidencian la poca credibilidad que tiene el personal sobre las informaciones emitidas por la Compañía Venezolana de Servicios Industriales C.A, (COVENSI), en función de los procedimientos administrativos.



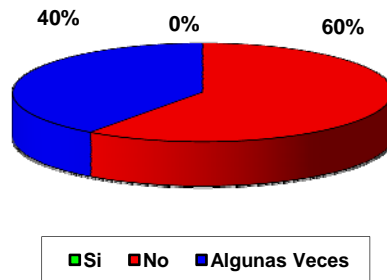
## Ítem 8 ¿Es confiable la información emitida por los estados financieros?

### Cuadro 10

#### Información emitida en los estados financieros y su confiabilidad

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	0	0
NO	6	60
ALGUNAS VECES	4	40
TOTAL	10	100

Fuente: Instrumento de Recolección de datos (2022)



#### Gráfico 8. Información emitida en los estados financieros y su confiabilidad.

Datos tomados del Instrumentos de recolección de datos (2022)

#### Análisis

El 60% de la población consultada indicó que no, es confiable la información emitida por los estados financieros, mientras que el 40% restante manifestó que algunas veces. Las tendencias evidencian que el personal encargado de los procedimientos administrativos no cree en la información reflejada mediante los estados financieros, por ende, las acciones son planificadas bajo altos niveles de incertidumbre.

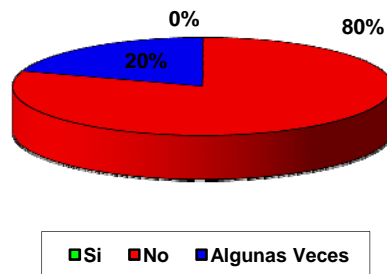
**Ítem 9 ¿La información proveniente de los procedimientos administrativos permite tomar decisiones?**

**Cuadro 11**

**Información de los procedimientos administrativos y la toma de decisiones**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	0	0
NO	8	80
ALGUNAS VECES	2	20
TOTAL	10	100

Fuente: Instrumento de Recolección de datos (2022)



**Gráfico 9. Información de los procedimientos administrativos y la toma de decisiones. Datos tomados del Instrumentos de recolección de datos (2022)**

**Análisis**

El 80% de la población consultada indicó que no, la información proveniente de los procedimientos administrativos permite tomar decisiones y el 20% restante opinó algunas veces. Las tendencias evidencian, que el soporte de la toma de decisiones en la empresa depende de los datos aportados del procedimiento administrativo, ya que es el pilar fundamental del funcionamiento de la organización y por ende la base de todo crecimiento o expansión de la misma empresa.

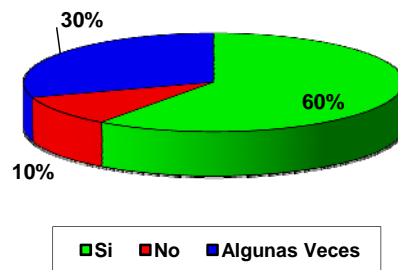
## Ítem 10 ¿Existe diferencias en las cuentas contables de la empresa

### Cuadro 12

#### Diferencias en las cuentas contables de la empresa

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	6	60
NO	1	10
ALGUNAS VECES	3	30
TOTAL	10	100

Fuente: Instrumento de Recolección de datos (2022)



**Gráfico 10. Diferencias en las cuentas contables de la empresa. Datos tomados del Instrumentos de recolección de datos (2022)**

### Análisis

El 60% de la población consultada indicó que si, existen diferencias entre las cuentas contables de la empresa, un 30% opinó algunas veces y el 10% restante manifestó no. Los resultados evidencian la existencia de inconsistencia entre las cuentas contables de la empresa, situación que afecta el desenvolvimiento de los procedimientos administrativos.

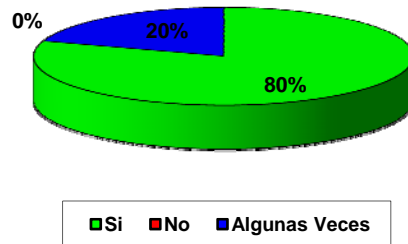
**Ítem 11 ¿Se han presentado dificultades para adquirir mercancía con los proveedores?**

**Cuadro 13**

**Dificultades en la adquisición de mercancía**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	8	80
NO	0	0
ALGUNAS VECES	2	20
TOTAL	10	100

Fuente: Instrumento de Recolección de datos (2022)



**Gráfico 11. Dificultades en la adquisición de mercancía. Datos tomados del Instrumentos de recolección de datos (2022)**

**Análisis**

El 80% de la población consultada indicó si, se han presentado dificultades para adquirir mercancía con los proveedores, mientras que el 20% restante opinó algunas veces. Los resultados permiten deducir que la existencia de problemas a la hora de adquirir mercancía ante los proveedores es frecuente y por ende es uno de los principales síntomas que denotan la ausencia de los procedimientos administrativos oportunos.

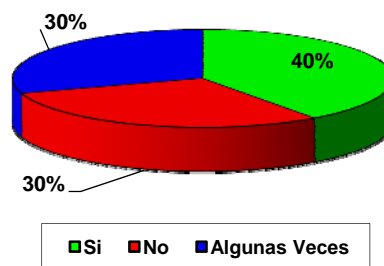
**Ítem 12 ¿Se conocen las funciones del personal que labora en el departamento de administración de la Compañía Venezolana de Servicios Industriales C.A.**

**Cuadro 14**

**Conocimiento de las funciones del Departamento de Administración**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	4	40
NO	3	30
ALGUNAS VECES	3	30
TOTAL	10	100

Fuente: Instrumento de Recolección de datos (2022)



**Gráfico 12. Conocimiento de las funciones del Departamento de Administración.**

**Datos tomados del Instrumentos de recolección de datos (2022)**

**Análisis**

El 40% de la población consultada indicó si, se conocen las funciones del personal que labora en el Departamento de Administración de la Compañía Venezolana de Servicios Industriales C.A, el 30% opinó no y el 30% restante que solo algunas veces.

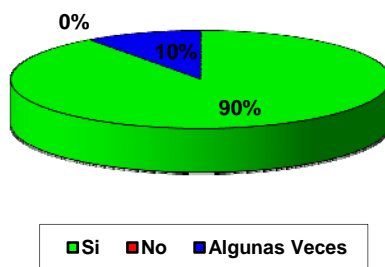
**Ítem 13 ¿La puesta en práctica de estrategias administrativas en donde se lleve un control computarizado, contribuirá la administración de la Compañía Venezolana de Servicios Industriales C.A.**

**Cuadro 15**

**Procedimiento administrativo.**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	9	90
NO	0	0
ALGUNAS VECES	1	10
TOTAL	10	100

Fuente: Instrumento de Recolección de datos (2022)



**Gráfico 13. El sistema contable de la Compañía Venezolana de Servicios Industriales C.A. Datos tomados del Instrumentos de recolección de datos (2022)**

**Análisis**

El 90% de la población consultada indicó que si, la puesta en práctica de un procedimiento administrativo en donde se lleve un control computarizado, contribuirá la administración de la Compañía Venezolana de Servicios Industriales C.A, mientras que el 10% restante respondió algunas veces.

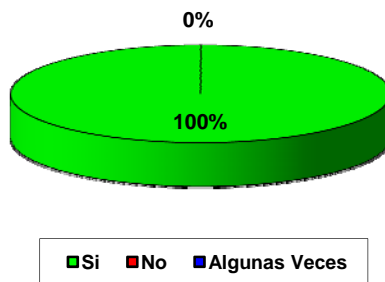
**Ítem 14 ¿Un procedimiento administrativo podrá mejorar y actualizar la información suministrada a la directiva del negocio y por ende su gestión?**

**Cuadro 16**

**El procedimiento administrativo de la Compañía Venezolana de Servicios Industriales C.A, (COVENSI).**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	10	100
NO	0	0
ALGUNAS VECES	0	0
TOTAL	10	100

Fuente: Instrumento de Recolección de datos (2022)



**Gráfico 14. El procedimiento administrativo de la Compañía Venezolana de Servicios Industriales C.A, (COVENSI). Datos tomados del Instrumentos de recolección de datos (2022)**

**Análisis**

El 100% de la población consultada indicó que si, un procedimiento administrativo podrá mejorar y actualizar la información suministrada a la directiva del negocio y por ende su gestión. Es evidente que el personal del departamento de administración de la Compañía Venezolana de Servicios Industriales C.A, está convencido de que la mejor alternativa a la problemática presentada en el área, el manejo de un procedimiento administrativo apoyado en herramientas computarizada que permita el procesamiento de los datos de forma dinámica, y oportuna.

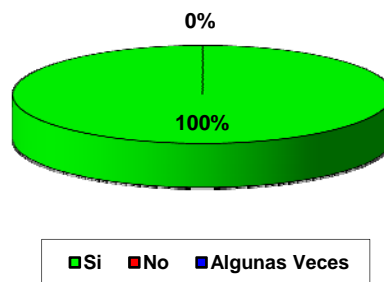
**Ítem 15 ¿Es necesario crear estrategias de apoyo al procedimiento administrativo de la Compañía Venezolana de Servicios Industriales CA, del estado Carabobo?**

**Cuadro 17**

**Necesidad de un procedimiento administrativo.**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	10	100
NO	0	0
ALGUNAS VECES	0	0
TOTAL	10	100

Fuente: Instrumento de Recolección de datos (2022)



**Gráfico 15. Necesidad de un procedimiento administrativo. Datos tomados del Instrumentos de recolección de datos (2022)**

**Análisis**

El 100% de la población consultada indicó que si, es necesario crear estrategias que sirva de apoyo a la gestión administrativa de la Compañía Venezolana de Servicios Industriales C.A, (COVENSI), del estado Aragua, coincidiendo esta respuesta con lo señalado por Bolívar (2017) cuando establece la necesidad de diseñar estrategias para mejorar los procedimientos administrativos.



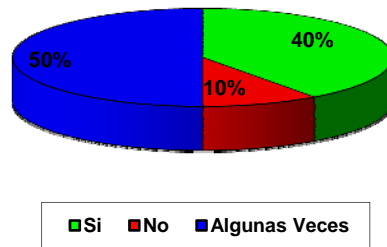
**Ítem 16 ¿Existe un nivel de conciencia de control por parte de la gerencia respetando por su apoyo a las normas, políticas y procedimientos en la organización?**

**Cuadro 18**

**Nivel de conciencia de control por parte de la gerencia**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	4	40
NO	1	10
ALGUNAS VECES	5	50
TOTAL	10	100

Fuente: Instrumento de Recolección de datos (2022)



**Gráfico 16. Nivel de conciencia de control por parte de la gerencia. Datos tomados del Instrumentos de recolección de datos (2022)**

**Análisis**

El 50% de la población consultada indicó algunas veces, existe un nivel de conciencia de control por parte de la gerencia respetando por su apoyo a las normas, políticas y procedimientos en la organización, el 40% señaló que si y el 10% restante manifestó que no es así.

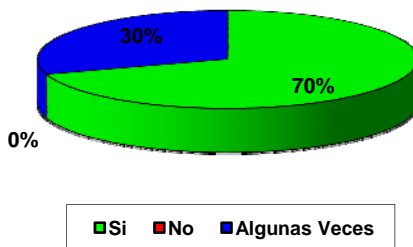
**Ítem 17 ¿Se ocupa de la realización de las compras un único departamento o dependencia?**

**Cuadro 19**

**Realización de las compras un único departamento o dependencia**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	7	70
NO	0	0
ALGUNAS VECES	3	30
TOTAL	10	100

Fuente: Instrumento de Recolección de datos (2022)



**Gráfico 17. Realización de las compras un único departamento o dependencia. Datos tomados del Instrumentos de recolección de datos (2022).**

**Análisis**

El 70% de la población consultada indicó que si, se ocupa de la realización de las compras un único departamento o dependencia y el 30% manifestó que algunas veces. Los resultados evidenciaron por lo general las compras de mercancías son efectuadas por un solo departamento, sin embargo, existen situaciones por ende la requisición depende directamente de varias instancias.

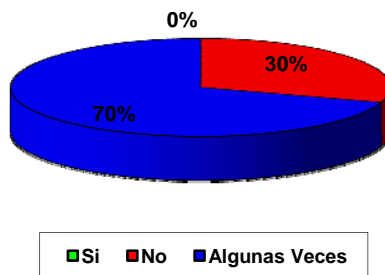
**Ítem 18 ¿Existe coordinación entre el área de compras y los almacenes para determinar puntos de reorden sistemáticos, tiempo requerido para la preparación, proveedores, entre otros?**

**Cuadro 20**

**Coordinación entre el área de compras y los almacenes y puntos de reorden sistemáticos**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	0	0
NO	3	30
ALGUNAS VECES	7	70
TOTAL	10	100

Fuente: Instrumento de Recolección de datos (2022)



**Gráfico 18. Coordinación entre el área de compras y los almacenes y puntos de reorden sistemáticos. Datos tomados del Instrumentos de recolección de datos (2022).**

**Análisis**

El 70% de la población consultada indicó algunas veces, existe coordinación entre el área de compras y los almacenes para determinar puntos de reorden sistemáticos, tiempo requerido para la preparación, proveedores, entre otros, mientras que el 30% restante opinó que no.

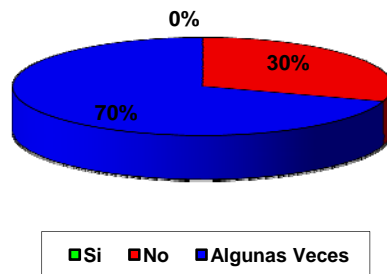
**Ítem 19 ¿Se encuentra formalmente definidos los niveles de autorización para cada compra conforme a su importancia relativa?**

**Cuadro 21**

**Niveles de autorización para compra conforme a su importancia**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	0	0
NO	3	30
ALGUNAS VECES	7	70
TOTAL	10	100

Fuente: Instrumento de Recolección de datos (2022)



**Gráfico 19. Niveles de autorización para compra conforme a su importancia. Datos tomados del Instrumentos de recolección de datos (2022).**

**Análisis**

El 70% de la población consultada indicó algunas veces, se encuentra formalmente definidos los niveles de autorización para cada compra conforme a su importancia relativa, mientras que el 30% indicó que no es así.

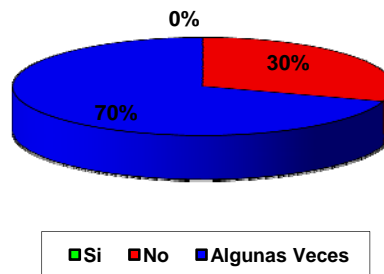
**Ítem 20 ¿Se encuentra formalmente definidos los niveles de autorización para cada compra conforme a los tipos de proveedores?**

**Cuadro 22**

**Niveles de autorización para compra conforme a Proveedores**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	0	0
NO	3	30
ALGUNAS VECES	7	70
TOTAL	10	100

Fuente: Instrumento de Recolección de datos (2022)



**Gráfico 20. Niveles de autorización para compra conforme a proveedores. Datos tomados del Instrumentos de recolección de datos (2022).**

**Análisis**

El 70% de la población consultada indicó que algunas veces, se encuentra formalmente definidos los niveles de autorización para cada compra conforme a los tipos de proveedores y el 30% opinó que no. Las tendencias evidencian que en ocasiones son autorizadas las órdenes de compras según los proveedores de la empresa.

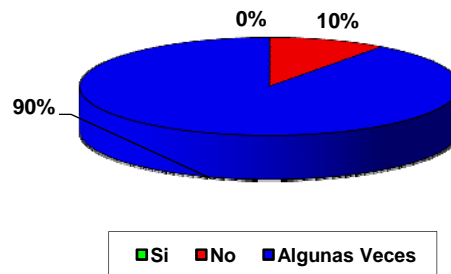
**Ítem 21 ¿Cada transacción de compras se basa en el diseño de una solicitud a compras, debidamente autorizada?**

**Cuadro 23**

**Transacción de compras en función de solicitudes**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	0	0
NO	1	10
ALGUNAS VECES	9	90
TOTAL	10	100

Fuente: Instrumento de Recolección de datos (2022)



**Gráfico 21. Transacción de compras en función de solicitudes. Datos tomados del Instrumentos de recolección de datos (2022).**

**Análisis**

El 90% de la población consultada indicó que algunas veces, cada transacción de compras se basa en el diseño de una solicitud a compras, debidamente autorizada y el 10% restante indicó que no. Es evidente que a mayoría del personal esta conscientes de que solo en algunas situaciones las transacciones de compras están basadas en el diseño de una solicitud.

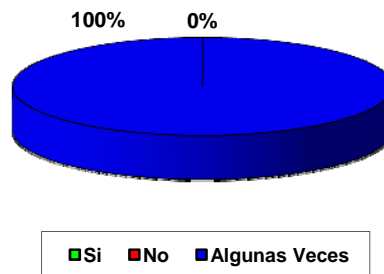
**Ítem 22 ¿Se concilian los estados de cuenta de los proveedores con los auxiliares internos de registros por proveedor?**

**Cuadro 24**

**Conciliación de los estados de cuenta de los proveedores**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	0	0
NO	0	0
ALGUNAS VECES	10	100
TOTAL	10	100

Fuente: Instrumento de Recolección de datos (2022)



**Gráfico 22. Conciliación de los estados de cuenta de los proveedores. Datos tomados del Instrumentos de recolección de datos (2022).**

**Análisis**

El 100% de la población consultada indicó algunas veces se concilian los estados de cuenta de los proveedores con los auxiliares internos de registros por proveedor. Es evidente que existe la ausencia de controles administrativos que apoye los procedimientos administrativos. debido a que solo en ocasiones realizan las conciliaciones entre los estados de cuentas y los libros auxiliares.

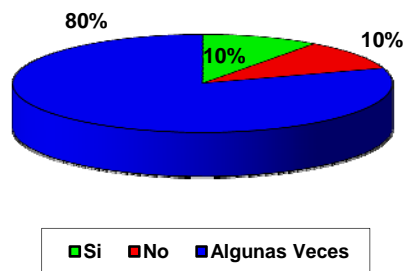
**Ítem 23 ¿Se utiliza la documentación necesaria (Manuales de políticas, normas y procedimientos u otros medios) como mecanismo de entrenamiento del personal?**

**Cuadro 25**

**Documentación necesaria como entrenamiento del personal**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	1	10
NO	1	10
ALGUNAS VECES	8	80
TOTAL	10	100

Fuente: Instrumento de Recolección de datos (2022)



**Gráfico 23. Documentación necesaria como entrenamiento del personal. Datos tomados del Instrumentos de recolección de datos (2022).**

**Análisis**

El 80% de la población consultada indicó que algunas veces, se utiliza la documentación necesaria (Manuales de políticas, normas y procedimientos u otros medios) como mecanismo de entrenamiento del personal, un 10% opinó que sí y el 10% restante que no. Los resultados evidencian que solo en ocasiones el departamento de administración utiliza la documentación necesaria como medio de entrenamiento para el personal, afectando el rendimiento del personal debido a que va aprendiendo en función de las experiencias y errores cometidos en la ausencia del procedimiento administrativo de la empresa.



## **SECCIÓN V**

### **LA PROPUESTA**

#### **Presentación**

En toda organización es necesario tener control sobre los procesos administrativos, especialmente en aquellos propensos a cambios repentinos o sujeto a condiciones de su entorno. Según se define el control permite verificar que los planes se cumplan, para el logro de las metas propuestas. Con el desarrollo de esta herramienta se pretende proporcionar a la Compañía Venezolana de Servicios Industriales C.A los lineamientos requeridos para optimizar el procedimiento administrativo; ya que esta herramienta permitirá mejorar el proceso de compras, cuentas por pagar; inventarios, todo ello con la finalidad de verificar y controlar las operaciones con respecto a la documentación, normas, procedimientos y lineamientos a seguir.

La propuesta sugerida está enfocada a cubrir las expectativas de la Compañía Venezolana de Servicios Industriales C.A, con base a los problemas detectados por los investigadores, a fin de controlar sus actividades, lograr información confiable y precisa, para poder conocer la situación financiera de la empresa y lograr tomar decisiones acordes con sus necesidades. La propuesta se estructura en función de las necesidades que presenta la organización, bajo el siguiente esquema: (a) control de flujo de documentos; (b) segregación de funciones; (c) políticas de crédito, (d) procedimientos de cobro.

## **Objetivos de la Propuesta**

### **General**

Proporcionar a la Compañía Venezolana de Servicios Industriales C.A una herramienta que le permita el mejoramiento y optimización de los procedimientos Administrativos.

### **Específicos**

Identificar las actividades y elementos de control interno que se ejecutan en los procedimientos administrativos.

Establecer los controles, funciones y políticas en torno al proceso de cuentas por cobrar

Describir las políticas de crédito y registros administrativos, tomando en cuenta la siguiente estructura: componentes básicos, control y flujo de documentos, Segregación de Funciones, políticas de crédito.

### **Justificación**

Esta propuesta se apoya en la necesidad que tiene la Compañía Venezolana de Servicios Industriales C.A, de mejorar el control interno, específicamente en el área administrativa, específicamente en los procesos de cuenta por cobrar, pagar, inventarios, entre otros, ya que las deficiencias presentadas en la empresa en estas áreas disminuyen los beneficios del grupo, y en esta misma medida aumenta la vulnerabilidad de carecer los adecuados procedimientos administrativos.

Esta propuesta tiene su base en la puesta en práctica de un sistema de control interno que será fundamental para lograr un flujo de información y una

documentación eficaz dentro de la empresa

Por otra parte, será de competencia del personal que labora en la administración de la empresa, ya que se pretende supervisar cada uno de controles y procedimientos administrativos, esta propuesta contribuirá a llevar las actividades administrativas de forma adecuada y eficaz. Al evaluarse dichos procedimientos se debe determinar si los mismos están cumpliendo con las condiciones y principios básicos que todo control interno debe llevar.

### **Fundamentación**

El propósito de este trabajo se fundamenta, por una parte, en las necesidades diagnosticadas en la Compañía Venezolana de Servicios Industriales C.A, específicamente en lo que respecta a controles internos; y, por otra parte, en los principios y normas administrativa, tomando igualmente el enfoque de planificación para enmarcar y estructurar dicho estudio.

Para obtener información pertinente y seleccionada, el autor realizó una revisión bibliográfica y/o documental en diferentes instituciones, sustentando la realidad de la empresa en estudio. Esta aplicación se fundamenta en los resultados de la recolección, procesamiento y análisis de datos obtenidos durante el proceso de investigación sobre administración y contabilidad referente al control interno.

La herramienta servirá de apoyo a los procedimientos administrativos de la Compañía Venezolana de Servicios Industriales C.A, se apoya en el marco teórico que sustenta la investigación, tomando como base central los principios del control interno y los procedimientos para el manejo adecuado de las compras, cuentas por pagar, cuentas por cobrar e inventario.

## **Estructura**

Con el fin de lograr el mejoramiento de los procedimientos llevados a cabo en el departamento de administración. Con el fin de adaptar a la propuesta a la realidad de la organización y su implantación no afectará al personal existente en cada una de las secciones.

La propuesta fue estructurada atendiendo al diagnóstico que resultó del estudio, esto permitió establecer los procedimientos a seguir y los beneficios desde el punto de vista de control, que obtendrá la empresa si lleva a cabo su implementación.

### **Lineamientos requeridos para optimizar los procedimientos administrativos de la Compañía Venezolana de Servicios Industriales C.A.**

#### **Control y flujo de documentos**

Como ya se ha mencionado previamente, es necesario que se mantenga un adecuado control sobre los documentos que soportan las operaciones que se realizan en la empresa. Muchas veces el pago de las deudas por parte de los clientes no se realiza directamente en la administración, es decir, el cliente no efectúa su pago directamente al cajero; en ocasiones suelen hacer depósitos bancarios y la información no llega puntual y exacta a la empresa; por este motivo, es necesario que se cree una norma dentro del departamento de cuentas por cobrar que permita controlar este aspecto:

Se debe indicar a los clientes, que una vez realizado algún depósito en la cuenta bancaria de la cuentas de la empresa, procedan a comunicarse de inmediato a la gerencia de administración, que se ha efectuado el pago y suministrar toda la información referente al mismo: N° de factura y/o giro, banco, número de depósito, y los datos del cheque si fuese el caso; con la finalidad de que la información se precisa y se conozca de inmediato el origen de los fondos que no pasan directamente por la caja central

Las facturas y notas de entregas deben estar debidamente prenumeradas para su

adecuado control.

Se deben sellar aquellos documentos prenumerados que se consideren inutilizados como “sin efecto” para evitar que sean nuevamente utilizados.

### **Segregación de Funciones**

Dentro de estos procedimientos es esencial que se mantenga la separación de funciones, por lo tanto, es fundamental que se definan las actividades que debe realizar cada empleado; en este sentido se propone que se establezcan y sean de conocimiento general para cada empleado de la Compañía Venezolana de Servicios Industriales C.A.

Se propone además que la conciliación bancaria sea efectuada a través de un programa computarizado; lo que le permitiría economizar tiempo al momento de elaborar la misma, la persona responsable de efectuarla, debe reclamar al banco la documentación que no ha sido recibida para colocarla de soporte en los registros contables.

### **Políticas y Procedimientos de Cancelaciones y Cobro**

Dentro de cualquier institución deben existir políticas en lo que respecta al crédito que se les otorga a los clientes y a su vez sobre el cobro de las cuentas pendientes; de igual forma debe establecerse políticas de pago a los proveedores. Es importante entonces que las políticas de pago guarden relación, por lo tanto se propone:

La duración en el cual se realiza el pago de las deudas debe ser en función del tiempo que se le otorga al cliente para que efectúen sus pagos e incluso, se toma en consideración los lapsos reales en los cuales los clientes pagan sus compromisos a la empresa, y de esta forma contribuir a mejorar la liquidez de la Compañía Venezolana de Servicios Industriales C.A.

Agilizar el cobro de las cuentas pendientes contratando a un personal especializado en el área de cobranzas para que labore eficientemente y su trabajo sea

beneficioso, o en su defecto realizar procedimientos de cobranza en la siguiente forma:

1- Notificación por escrito que debe pasárseles a los clientes de la empresa después del vencimiento de una factura, en caso de no haber recibido el pago de la deuda, además debe exigirse su cancelación.

2- Llamada telefónica: en caso de no haber recibido respuesta del cliente sobre la carta enviada o el efectivo pago de la deuda, debe ser efectuada una llamada para exigirle una fecha pronta de pago.

3- Visitas personales. Si el cliente hace caso omiso a las técnicas antes mencionadas, debe efectuarse una visita al mismo tiempo ya que aumenta la posibilidad de que el pago se efectúe de inmediato.

4- Recurso legal. Para el investigador ésta debe ser la última acción que se debe utilizar para exigir el pago a los clientes, puesto que el uso de abogados u otros recursos similares será costoso y el cliente podría declararse en quiebra o simplemente, al usar este medio apresuradamente puede crear la pérdida de muchas empresas similares cosa que no es beneficiosa para la empresa.

5- Convertir los convenios o contratos de cuentas para cobrar, donde se establezca un límite de días para realizar el pago de las facturas adeudadas por los clientes, para lograr una norma de cobranza consistente

6 - Incrementar la política de descuento por pronto pago, para recuperar el dinero a corto plazo

7- Extender, en lo posible, el pago a los proveedores esencialmente para aquellos que no sean tan rígidos para el pago de sus deudas, sin embargo, la prolongación de los pagos no debe ser tal que se afecte la imagen de la empresa.

8- Las políticas de cobro deberán establecerse a 30, y 60; de acuerdo a los convenios establecidos previamente con los clientes; asimismo las políticas de descuentos se realizarán en base a la prontitud del pago.

## **Políticas de Crédito**

En caso de ser un cliente una empresa el que solicite el crédito, deberá llenar una solicitud de crédito, además consignara en el departamento de crédito y cobranza en los siguientes recaudos:

- Registro de Comercio
- Referencias comerciales y bancarias vigentes.
- Estados financieros de los últimos tres años.
- El departamento de crédito de acuerdo con los recaudos y a la información recabada realizara el estudio de la solvencia del cliente para decidir la aprobación del crédito.
- Al aprobar el crédito el departamento de crédito y cobranza deberá: (1) abrir un expediente al nuevo cliente en el cual anexará la solicitud de crédito junto documentos, y (2) establecer un límite de pago y crédito para la empresa solicitante.

## **Registros Contables**

El Departamento de Contabilidad específicamente en el área de procesamiento de datos debe asignarle un código a cada operación que se realice en la empresa y que sea igual al código que contiene las empresas solicitante, para procesar al sistema los servicios autorizados de acuerdo con su código.

El Departamento de Contabilidad realizará los siguientes registros contables: registro auxiliar de las cuentas por cobrar, donde se asignan las diferentes facturas procesadas a cada una de las empresas, también se descarga en este registro las facturas pagadas por las empresas, y estos procesos se realizan por cada transacción, registros de ventas de repuestos, cobros de facturación (con o sin descuentos), y provisión para cuentas incobrables.

El Departamento de Contabilidad verificará los saldos de las cuentas por cobrar de los clientes con la cuenta control, para observar si no existe demora en el pago o

irregularidad del manejo de estas cuentas, evitando errores humanos o fraude.

### **Complementar el proceso de inventarios**

A continuación se muestra como deberá ser el proceso de recepción de mercancía, detallando de manera clara todos los procedimientos a llevar a cabo, considerando los posibles beneficios que se pueden obtener con la aplicación de la misma.

#### **Controlar de manera eficiente todo lo referente a la recepción de mercancías**

##### **Táctica Operativa de Control**

- 1- Recibir la mercancía a través de un departamento almacén.
- 2- Llenar un formato de aviso de recepción con las copias pertinentes.
- 3- Describir la cantidad recibida y el costo de la mercancía.
- 4- Comparar el aviso de recepción con las notas del proveedor.
- 5- Enviar los informes de recepción a Contabilidad

##### **Normativa**

Todas las entradas de mercancía pasan por el punto establecido para la recepción y almacenaje respectivo

Especifica las funciones y responsabilidades que se deben cumplir en el almacén de la empresa para así lograr un mejor flujo de actividades y una mejor organización dentro de la misma.

#### **Responsabilidad del almacén**

##### **Táctica Operativa**



Recibir, cuidar y proteger las existencias.  
Dar salida a la mercancía mediante facturas de venta.  
Controlar las existencias.  
Mantener el almacén en orden, previa clasificación y localización.  
Custodiar la cantidad y calidad de la mercancía en inventario.  
Realizar los movimientos de recibo, almacenamiento y despacho con el mínimo de tiempo y costo posible.  
Llevar registros al día de las existencias

### **Normativa**

El jefe de almacén recibirá información precisa y comprensible de los objetivos que se persiguen, para el efectivo cumplimiento de sus funciones.

Permite establecer un conteo físico de las existencias en el almacén, logrando así llevar un mejor control de la mercancía disponible en el almacén para su respectiva venta o salida.

### **Conteo físico de las existencias**

#### **Táctica Operativa**

Elaborar un formato para la toma del realizar el conteo físico de la existencia en forma continua.

Preparar instrucciones por escrito antes del conteo de las existencias.

Identificar a las personas responsables del conteo.

Cubrir todos los sitios y lugares donde la empresa tiene existencia.

Definir las áreas que se van a cubrir con el conteo.

Cumplir las normativas legales, fiscales y otras regulaciones.

Preparar los productos para su conteo

Identificar los artículos de difícil reconocimiento

### **Normativa**

La táctica operativa debe cumplirse en cada uno de sus puntos de tal manera facilitar los ahorros en compras, mediante la medición de las necesidades de acuerdo con la experiencia registrada

### **Administración de los Recursos**

La ejecución, seguimiento y vigilancia de la propuesta, corresponde al administrador de la Compañía Venezolana de Servicios Industriales C.A, conjuntamente con la gerencia de departamento de administración, la sección de contabilidad. La siguiente propuesta está dirigida a todos los departamentos involucrados a las cuentas por cobrar de la empresa; una vez puesto en marcha el sistema contable es necesario que se tome en cuenta cada uno de los procedimientos que se plantearon en dicha propuesta.

Es importante que se evalúe todos los lineamientos que se realiza en el proceso de las cuentas por cobrar de la empresa, para corregir sus debilidades y ajustarlas a los cambios. Para lograr la implantación del diseño, es relevante la colaboración de todo el personal que labora dentro de la Compañía Venezolana de Servicios Industriales.

### **Estudio de Costos y Financiamiento**

Todo lo que refiere a la propuesta incide que se realice un estudio de costo; el adiestramiento del personal por tres meses para que las operaciones que se ejecuten dentro de la empresa sean realizadas con el cumplimiento de todos los lineamientos que involucre tal diseño.

Integrar un grupo de apoyo en la elaboración de las actividades que involucre

las cuentas por cobrar, la vigilancia continua de los documentos que se reciben.

Esta propuesta se considera factible, debido a que ésta surge de la necesidad por parte de la gerencia, ya que están interesados en encontrar las debilidades que existen en el proceso de compras, cuentas por pagar, inventarios y posibles soluciones, rediseñando los procedimientos administrativos, por lo tanto, los costos en que se incurrirán no son cuantiosos, por lo que se cree que la propuesta es completamente factible.

## SECCIÓN VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### Conclusiones

Luego de analizadas e interpretadas cada una de las interrogantes planteadas en el cuestionario se concluye lo siguiente:

Una de las situaciones más evidentes dentro del departamento de administración de la empresa es que un 80% de la población consultada indicó que no se lleva un control de los egresos o gastos de una manera adecuada o solo algunas veces, por otro lado, la mayoría de los trabajadores manifestaron que no existen políticas o controles que permitan inspeccionar los gastos que se generan en la empresa, un 30% indicó no existen y por ende no se llevan controles de los inventarios y por eso no coinciden las cifras del inventario físico, lo que provoca inconformidad del personal entono a las actividades relacionadas directamente con el control de los inventarios.

Asimismo, se pudo conocer que no existe un sistema computarizado para llevar el control de los inventarios y que el conteo del inventario se realiza esporádicamente, afectando el seguimiento de las actividades relacionadas con los procedimientos administrativos de la Compañía Venezolana de Servicios Industriales C.A, sin mencionar las constantes diferencias entre a la existencia de productos en el inventario físico y las informaciones aportadas por los registro de las empresa, situación que dejan sin bases sólidas para el proceso de toma de decisiones en cuanto al procedimiento administrativo y por ende pone en peligro la ejecución de las actividades administrativas de la empresa.

Otras de las variables analizadas, fue el manejo de información errada sobre los precios o existencia de los artículos es inconsistente y por ende poco confiable, demostrando que una de las principales causas en el descontrol de la información es la ausencia de un sistema computarizado que apoye a la empresa en el seguimiento de las actividades relacionadas con los procedimientos administrativos, situación que se ratificó al momento de interpretar la opinión desfavorable del personal en cuanto a la credibilidad de la información reflejada en los estados financieros quienes asumen que las acciones son planificadas bajo altos niveles de incertidumbre, prueba de esto es que el 60% de la población consultada indicó que solo algunas veces es confiable la información emitida en los presupuestos que emite la empresa, mientras que el 40% opinó que no es nada confiable

Con relación a la información de los procedimientos administrativos, el 80% de la población consultada indicó que no es confiable y el 20% restante señaló que solo algunas veces. Las tendencias evidencian, que el soporte de la toma de decisiones en la empresa depende de los datos aportados del procedimiento administrativo, ya que es el pilar fundamental del funcionamiento de la organización y por ende la base de todo crecimiento o expansión de la misma empresa

Por otro lado, se concluye que la totalidad de la población consultada indicó si, se han presentado dificultades para adquirir mercancía con los proveedores, por lo que deduce existen problemas a la hora de adquirir mercancía ante los proveedores, siendo este uno de los principales síntomas que denotan la ausencia de los procedimientos administrativos oportunos.

Los resultados permiten concluir que existe un conocimiento general de las funciones del Departamento de Administración, sin embargo, es importante reforzar esos conocimientos, ya que es representativa la cantidad de personas que indicaron un desconocimiento total de mencionadas funciones

Los resultados obtenidos evidencian que existe la necesidad de los procedimientos administrativos que permita el control actividades administrativa de forma computarizada y más aún el nivel de aceptación de las personas, ya que son ellos quienes consideran que es la mejor alternativa de solución a la problemática presentada. Las tendencias de los resultados de la encuesta demuestran la necesidad imperante de los procedimientos administrativos de apoyo a las actividades administrativa de la empresa, ya que existe un nivel de conciencia de control por parte de la gerencia, por lo que se busca respetar y apoyar los procedimientos a través de las normas, políticas de la organización

En cuanto a los resultados se evidenció por lo general que las compras de mercancías son efectuadas por un solo departamento, sin embargo, existen situaciones por ende la requisición depende directamente de varias instancias, sin embargo, pocas veces existe una coordinación entre departamentos afectan las relaciones en el manejo de la información, en especial el procedimiento administrativo. Además, solo en ocasiones son aplicados órdenes de prioridad según la importancia de las compras, situación que afecta a la posterior el flujo de las solicitudes y por ende la productividad de la empresa, esto se debe a que en ocasiones son autorizadas las órdenes de compras según los proveedores de la empresa.

Se confirma la necesidad que tiene la empresa de tener un medio de información computarizado, que permita a todos los usuarios del mismo hacer relación de la información de manera sencilla

Finalmente, los resultados demostraron que sólo en ocasiones son aplicadas las ordenes de prioridad según la importancia de las compras, situación que afecta a la posterior el flujo de las solicitudes y por ende la productividad de la Compañía; así como también que se existe una documentación consecuente de las actividades y procedimientos administrativo como medio de capacitación de nuevos ingresos en la

empresa, siendo una de las formas más recomendables para disminuir la pérdida de tiempo y recurrencia de posibles errores en el desarrollo de las actividades relacionadas con los procedimientos administrativos.

La preexistencia de la insatisfacción del personal, pérdida de tiempo en actividades seguimiento de la información y la ausencia de puntos de control, se convirtieron en las variables más frecuente durante el análisis e interpretación de los resultados, situación que dio pie para la elaboración de la propuesta que consiste en los procedimientos que sirven de apoyo a las actividades administrativa de la empresa.

### **Recomendaciones**

Luego de haber desarrollado cada uno de los objetivos de esta investigación y habiendo presentado las conclusiones respectivas, se busca presentar soluciones por lo que se recomienda:

Poner en funcionamiento los procedimientos diseñados en este trabajo para mejorar el proceso administrativo de la empresa; de tal manera que las fallas detectadas puedan ser corregidas.

Evaluar periódicamente los procedimientos de control interno relacionados con los inventarios, cuentas por cobrar, cuentas por pagar para así detectar las debilidades y adaptarlos al crecimiento y necesidades de la empresa.

Capacitar al personal que labora en el departamento de administración en cuanto a los procedimientos que se deben llevar a cabo en la gestión de crédito, cobranza y almacén.

Verificar periódicamente los registros contables y los saldos de los mayores de cuenta por cobrar y crear políticas de cobranza y de pagos a los proveedores que se adapten a las necesidades de la empresa y el entorno económico.

Diseñar manuales de políticas, normas y procedimientos en todas las áreas administrativas de la empresa.

Incentivar al personal para que se identifique con los objetivos y misión de (COVENSI), además de un cambio de mentalidad sobre lo que significa para la gerencia el control interno, de manera que se garantice un eficiente desempeño laboral.

Es necesario asignar jerarquías y responsabilidades del personal que interviene en los procesos administrativos, para mejorar la rotación de las cuentas por cobrar, para hacerlas más eficientes a través de la disminución de los periodos de créditos otorgados y por último implementar estrategias de cobranzas a los clientes, a través de cobro de intereses después de vencido el plazo.



## LISTA DE REFERENCIAS

- Arias, F (2012). **El Proyecto de Investigación. Guía para su Elaboración.** Caracas. Venezuela: Consultores Asociados B. L. Servicios.
- Ary, Jacobs y Razavieh (2002). **Introducción a la Investigación Pedagógica**, 2ª. ed., Ed. Interamericana, México.
- Balestrini, M (2001). **Como se elabora el proyecto de investigación** séptima Edición: Enero, 2001. @. Sexta Edición:
- Bertoli. (2016). **Sistema contable para controlar la gestión administrativa del Departamento de contabilidad de la empresa Carril de Venezuela.** Trabajo Especial de Grado presentado en la Universidad Bicentenario de Aragua.
- Bonilla (2020). **Estrategias de Gestión Administrativa en mejora de la atención al cliente en la Mype Comercial “San Martín” Chiclayo.** Trabajo especial de grado presentado en la Universidad Señor de Sipan para optar al título de Licenciado en Administración de Empresa.
- Castillo. (2016). **Introducción a la Teoría General de la Administración.** México. Editorial Interamericana señala que el impuesto.
- Castro, M. (2003). **El proyecto de investigación y su esquema de elaboración.** (2ª Edición). Caracas: Uyapal.
- Cepeda, A. (2017). **Principios de Contabilidad**, ed. Segunda Edición Mc Graw Hill, México.
- Código de Comercio Venezolano** (1955). Gaceta Extraordinaria N° 475 del 21 de diciembre de 1955.
- Código de Comercio**, publicado en la G.O.N° 148 de fecha 19/09/1945.
- Código Orgánico Tributario** (2014). Gaceta Oficial número 6152 Extraordinario del 18 de noviembre de 2014. Decreto número 1434.
- Conde (2017). **Esta teoría fue desarrollada en 1916, por Henri Fayol**, quien la formuló con énfasis en la estructura que debería.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela** (1999). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 36.860 Extraordinaria del 30 de Diciembre de 1999.

**Contabilización de Costos y Gastos de Empresas** o Actividades en Período de Desarrollo (DPC N°2).

Chiavenato, I. (2009). **Introducción a la Teoría General de la Administración**. Editorial Mc Graw Hill. Bogotá - Colombia.

Delgado (2008) **La gestión administrativa** y los **Sistemas y Procedimientos Administrativos**. Ediciones Fragor. Caracas – Venezuela.

**Enciclopedia del Management** (2017). El sistema de control interno Contabilidad la Base para las Decisiones Gerenciales. 11a. Edición, Santa Fe de Bogotá, Colombia: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.

**Estrada (2018): Presentó un trabajo de grado titulado Estrategias para la optimización de los procesos administrativos que se realizan en la empresa Grupo Lira, C.A**, esta investigación fue desarrollada en la Universidad Rómulo Gallegos como requisito para optar al título de Licenciada en Contaduría pública

**Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela** (1.998). “La Importancia de las Normas de Contabilidad de Alta Calidad para la Presentación de Información Financiera Internacional” Fondo Editorial del Contador Público Venezolano Primera Edición Caracas-Venezuela.

Finey y Miller (2011) Expresa de la ubicación de las cuentas por cobrar en el Balance General lo siguiente:

**Flores (2017) realizó para la Maestría en Administración de Empresas de la Universidad de Carabobo**, una investigación titulada Plan estratégico a fin optimizar la gestión financiera de COMTRACA C.A. ubicada en la zona industrial de Valencia, estado Carabobo.

Gil (2017). **Propuesta para optimizar el sistema contable aplicado en la empresa Pralven C.A**, efectuado en la Universidad de Carabobo, para optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública.

González (2014). **Introducción a la Administración**. Tercera Edición. Editorial Mc Graw Hill. México - D.F.

González. (2018). **Desarrolló un trabajo que lleva por nombre Sistema contable para controlar la Gestión, de la actividad operacional, del Departamento de Explotación de la Distribuidora San Tomé**. Trabajo Especial de Grado presentado en la Universidad de Bicentaria de Aragua.

**Harrington (1996) en su libro Mejoramiento de los procesos de la empresa,**

Hernández (2017): **Diseños de procedimientos contables para controlar los ingresos y egresos del Centro Clínico la Esperanza, esta investigación** fue desarrollada en la Universidad de Nacional Abierta núcleo Maracay.

Hernández, Fernández y Baptista (2010). **Metodología de la investigación**. México: Editorial Mc.Graw-Hill.

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

Horne (2014). **Sistemas y Procedimientos Administrativos**. Ediciones Frigor. Caracas – Venezuela.

Horngren (2014). **Exanimación de los hallazgos contables en los informantes** Bogotá. Editorial Hispanoamericana de Colombia S.A.

**Hurtado. (2017)**. Presentó un trabajo titulado. **Diseño de estrategias para controlar la gestión administrativa del almacén de la empresa Bertuchi**. Trabajo Especial de Grado presentado en la Universidad Bicentennial de Aragua optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública

Instituto Americano de Contadores Públicos (2006): **Procesamiento de la Información Contable**. Madrid - España. Editorial Alianza.

**Ley de Impuesto al Valor Agregado** (2014) Gaceta Oficial 5601 (Extraordinario). Agosto 30, 2002. Caracas.

- Look y Winkie (2011). **Contabilidad la Base para las Decisiones Gerenciales**. 11a. Edición, Santa Fe de Bogotá, Colombia: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Oviedo y Jerry (2015). **Práctica de la Información dentro de la Empresa**. Ediciones RIALP, S.A. Madrid – España.
- Palella, S. y Martins, F. (2012). Metodología de la Investigación Cuantitativa (2ª Edición). Caracas: FEDUPEL.
- Pérez. (2019). **Lineamientos Administrativo para mejorar la gestión, de la actividad operacional, del Departamento de contabilidad de la empresa Pralven C.A.** Trabajo Especial de Grado presentado en la Universidad de Bicentenario de Aragua para optar al Título de Licenciado en Administración
- Ramírez (2012). **Los Procesos Administrativos**. Editorial Panapo. Caracas - Venezuela.
- Rodríguez, E (2011). **Metodología de la investigación cualitativa**. Málaga, Aljibe.
- Sampieri, (2011). Contabilidad La Base para la Toma de Decisiones Gerenciales. (a. Edición. México. Editorial Mc. Graw Hill).
- Tamayo y Tamayo, M. (2008). Metodología de la Investigación Edición Corregida y Actualizada. Caracas - Venezuela.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador - UPEL (2014). Manual para Presentación de Trabajos de Grado. Caracas - Venezuela.

## **ANEXOS**

**ANEXO A**  
**INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL  
Y CONTADURÍA PÚBLICA  
CAMPUS BARBULA**



**PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LOS  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA COMPAÑÍA  
VENEZOLANA  
DE SERVICIOS INDUSTRIALES C.A**

**Instrumento para la Recolección de Datos**

Autor: Erwin Carrasco  
Arelis González  
Gabriel Criollo

**Bárbula, noviembre 2022**

**ENCUESTA DIRIGIDA A:** Trabajadores de la Compañía Venezolana De Servicios Industriales C.A.”

Estimado trabajador:

El presente Cuestionario ha sido diseñado con la finalidad de recabar información con respecto a la investigación titulada “Propuesta de estrategias para mejorar los procedimientos administrativos de la compañía venezolana de servicios industriales C.A”,

El mismo será de gran importancia en el desarrollo de la investigación cursada en la Universidad de Carabobo, para optar al Título de Contador Público. Los datos suministrados por usted serán de relevancia como información del proceso que se cumple en la investigación. Por consiguiente, le agradezco de antemano la veracidad de sus respuestas.

**Muchas Gracias.**

**INSTRUCCIONES:**

- 1.- No escriba su nombre.**
- 2.- Lea cuidadosamente cada enunciado.**
- 3.- Selecciones solo una alternativa de las existentes, marcando una x.**
- 4. Instrumento solo con fines didácticos**



## Cuestionario

Nº	ÍTEMS	Si	No	Algunas veces
1	¿Se lleva un control de los egresos o gastos de una manera adecuada?			
2	¿Existen políticas o procedimientos que permitan inspeccionar los gastos que se generan en la empresa?			
3	¿Se lleva un control de los inventarios en la empresa?			
4	¿Coinciden las cifras del inventario físico con los registros que lleva la empresa?			
5	¿La información que se maneja con o precios o existencias de los artículos que vende la empresa es confiables?			
6	¿ Existe un sistema computarizado para llevar el control de los inventarios			
7	¿Es confiables la información emitida en los presupuestos que emite la empresa?			
8	¿Es confiable la información emitida por los estados financieros?			
9	¿La información proveniente de los procedimientos administrativos permite tomar decisiones?			
10	¿Existe diferencias en las cuentas contables de la empresa?			
11	¿Se han presentado dificultades para adquirir mercancía con los proveedores?			
12	¿Se conocen las funciones del personal que labora en el departamento de administración de la Compañía Venezolana De Servicios Industriales C.A.?			
13	¿La puesta en práctica de estrategias administrativas en donde se lleve un control computarizado, contribuirá la administración de la Compañía Venezolana De Servicios Industriales C.A.?			
14	¿Un procedimiento administrativo podrá mejorar y actualizar la información suministrada a la directiva del negocio y por ende su gestión?			
15	¿Es necesario crear estrategias administrativas que sirva de apoyo a la gestión administrativa de la Compañía Venezolana De Servicios Industriales C.A.?			
16	¿Existe un nivel de conciencia de control por parte de la gerencia respetando por su apoyo a las normas, políticas y procedimientos en la organización?			
17	¿ Se ocupa de la realización de las compras un único departamento o dependencia?			
18	¿ Existe coordinación entre el área de compras y los almacenes para determinar puntos de reorden sistemáticos, tiempo requerido para la preparación, proveedores, entre otros?			
19	¿Se Encuentra formalmente definidos los niveles de autorización para cada compra conforme a su importancia relativa?			
20	¿Cada transacción de compras se basa en el diseño de una solicitud a compras, debidamente autorizada?			
21	¿Se concilian los estados de cuenta de los proveedores con los auxiliares internos de registros por proveedor?			
22	¿Cada transacción de compras se basa en el diseño de una solicitud a compras, debidamente autorizada?			
23	¿Se utiliza la documentación necesaria (Manuales de políticas, normas y procedimientos u otros medios) como mecanismo de entrenamiento del personal?			

**ANEXO B**

**CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL INSTRUMENTO**

## **CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN**

Por medio de la presente, hago constar que he leído y evaluado el Instrumento de recolección de datos elaborados para desarrollar el trabajo de grado titulado: Propuesta de estrategias para mejorar los procedimientos administrativos de la compañía venezolana de servicios industriales C.A”,.”, presentado por los bachilleres Erwin Carrasco titular de la Cédula de Identidad N° 17.017.117, Arelis González titular de la Cédula de Identidad N° 13.195.440 y Gabriel Criollo titular de la Cedula de Identidad N° 24.818.883, quienes somos aspirantes al Título de Contador Público, cumpliendo con los requisitos para cubrir los objetivos de la investigación.

**Aprobado por:**  
**Prof.: María Asunción Rodríguez**  
**Firma:**

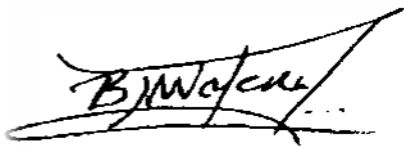
A handwritten signature in black ink, appearing to read 'CAPP' with a horizontal line underneath, likely representing the initials of the professor.

**C.I: V-6.881.185**  
**TELF.:0414-4417066**

## **CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN**

Por medio de la presente, hago constar que he leído y evaluado el Instrumento de recolección de datos elaborados para desarrollar el Trabajo de Grado Titulado: "Propuesta de estrategias para mejorar los procedimientos administrativos de la compañía venezolana de servicios industriales C.A.", presentado por los bachilleres Erwin Carrasco titular de la Cédula de Identidad N° 17.017.117, Arelis González titular de la Cédula de Identidad N° 13.195.440 y Gabriel Criollo titular de la Cedula de Identidad N° 24.818.883, quienes somos aspirantes al Título de Contador Público, cumpliendo con los requisitos para cubrir los objetivos de la investigación.

**Aprobado por:**  
**Prof.: Bruno M. Valera H.**  
**Firma:**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'B. Valera H.', with a large, sweeping flourish underneath.

**C.I: V-7.575.154**  
**TELF.:0414-5814736**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL**  
**Y CONTADURÍA PÚBLICA**  
**CAMPUS BÁRBULA**



Validación del instrumento “Propuesta de estrategias para mejorar los procedimientos administrativos de la compañía venezolana de servicios industriales C.A”,

**Instrucciones:** marque con una equis (X), el renglón ponderativo que Usted considere reúne este instrumento, para cada uno de los aspectos señalados:

Ponderación: 4) Excelente. 3) Bueno. 2) Regular. 1) Deficiente

**Validez del Juicio de Expertos**

Ítems	Experto en contenido	Experto en Metodología	Experto en Diseño	Totales	Media Aritmética
1	4	4	4	12	4,00
2	4	4	4	12	4,00
3	4	4	3	11	3,67
4	4	3	4	11	3,67
5	4	4	4	12	4,00
6	4	3	4	11	3,67
7	4	4	4	12	4,00
8	4	4	3	11	3,67
9	4	4	4	12	4,00
10	4	4	4	12	4,00
11	4	4	3	11	3,67
12	4	4	4	12	4,00
13	4	4	4	12	4,00
14	4	4	4	12	4,00
15	4	4	3	11	3,67
16	4	4	4	12	4,00
17	4	4	4	12	4,00
18	4	4	3	11	3,67
19	4	4	4	12	4,00
20	4	4	3	11	3,67
21	4	3	4	11	3,67
22	4	4	4	12	4,00
23	4	3	4	11	3,67
Medias	4	3,89	3,72		3,87