



**UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAÉZ**

**LINEAMIENTOS PARA EL MEJORAMIENTO DE SISTEMAS  
ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES EN LA ORGANIZACIÓN  
GEOSCOLLECTION C.A.**

**Autor:** Kuarth B. Randy J.

CI: 22.422.927

Urb. Yuma II, calle N° 3 Municipio San Diego

Teléfono: (0241) 8714240(master)- Fax: (0241) 8712394



**UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAÉZ**

**LINEAMIENTOS PARA EL MEJORAMIENTO DE SISTEMAS  
ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES EN LA ORGANIZACIÓN  
GEOSCOLLECTION C.A.**

Proyecto del Trabajo de Grado para optar al Título de  
Licenciado en Contaduría Pública

**Autor:** Kuarth B. Randy J.

CI: 22.422.927

Urb. Yuma II, calle N° 3 Municipio San Diego

Teléfono: (0241) 8714240(master)- Fax: (0241) 8712394



**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PAÉZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA  
CARRERA CONTADURIA PÚBLICA**

San Diego Julio 2018

**ACTA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE TRABAJO DE GRADO**

Quienes suscriben esta acta, dejan constancia que el proyecto de Trabajo de Grado

**LINEAMIENTOS PARA EL MEJORAMIENTO DE SISTEMAS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLE EN LA ORGANIZACIÓN GEOSCOLLECTION C.A. EN SAN DIEGO ESTADO CARABOBO**, ha sido revisado y cumpliendo con los requisitos exigidos para su aprobación, recomiendan su tramitación ante el organismo académico correspondiente.

---

**Tutor Académico: Lcdo. Daniel Mariño**

**C.I. V- 19.524.079**

**Autor: Kuarth B. Randy J.**

**San Diego, Julio 2018**

## **DEDICATORIA**

A mi Dios, todopoderoso que está en las alturas, me protege y me guía iluminando mis pasos, brindándome cada mañana una nueva oportunidad para ver el hermoso amanecer y permitirme disfrutar con las bellas personas que me rodean. Son, bendiciones para mí.

A mi hermoso Padre, Hibrandy Kuarth hombre ejemplar, cabeza de nuestro hogar, que con mucho esfuerzo y dedicación me ayudó a crecer y afrontar la vida.

A mi Madre, Sorelys de Kuarth mujer fuerte, luchadora, trabajadora, mujer tolerante. Mi ejemplo, mi rayito de luz al despertar, que con su sonrisa alegra mis días. Toda una dama. En resumidas cuentas, ella... es mi vida.

A mis hermanas Sorvelyn Kuarth y Soiret Kuarth que están dispuestas a darme su ayuda siempre que la necesito. Que desde pequeño, siempre ha estado allí conmigo, y quiero que lo esté por el resto de mi vida. Los amo.

A mí querida familia, llenos de vida que siempre tienen un abrazo para demostrarme su amor. Dedicado también a Mi abuelo, pocos los años que compartimos, pero si los suficientes para saber que eras un hombre ejemplar. Te recuerdo siempre, te llevo en mi corazón.

**Randy Kuarth**

## **AGRADECIMIENTO**

A mi Dios por darme el ánimo y la fortaleza que necesito para realizar mis sueños. Él está conmigo a donde quiera que vaya. Es mi roca fuerte, mi refugio. Gracias Padre amado.

Le agradezco a mi hermosa familia por su constante apoyo y confianza. Gracias por haberme impulsado a seguir adelante. Gracias por todas las atenciones. Familia, son un tesoro muy preciado para mí. Gracias por el cariño y apoyo moral que siempre he recibido de ustedes.

A mí Tutor Daniel Mariño por aceptarnos y brindarnos en cada asesoría sus valiosos conocimientos y su tiempo.

vii

A los profesores por impartirnos sus ideas y claros consejos. Al profesor Daniel Mariño por estar siempre dispuesto a ofrecernos su ayuda.

A todos los profesores que a lo largo de mi carrera estuvieron presentes en las aulas de clase impartiéndonos sus conocimientos sin interés alguno, simplemente por vocación.

A la Universidad José Antonio Paéz por abrirme sus puertas y haber prestado sus instalaciones para poder desarrollarme profesionalmente. Al personal de la empresa Geoscollection, C.A. por su receptividad.

**Gracias a todos.**

**Randy Kuarth**

## CONTENIDO

	Pág
RESUMEN NORMATIVO	viii
INTRODUCCION	1
CAPÍTULO	
<b>I EL PROBLEMA</b>	<b>4</b>
1.1 Planteamiento del Problema	4
1.1.1 Formulación del Problema	9
1.2 Objetivos	9
1.3 Justificación	10
<b>II MARCO TEORICO</b>	
2.1 Antecedentes	13
2.2 Bases Teóricas	18
2.3 Definición de Términos	28
<b>III MARCO METODOLOGICO</b>	<b>30</b>
3.1 Tipo y Diseño de la Investigación	
3.2 Fases Metodológicas	31
Fase I Diagnosticar la situación actual en cuanto a la problemática del sistema Administrativo contable	31
Fase II Determinar las debilidades y fortalezas mediante una matriz DOFA en el departamento Administrativo	32
Fase III: Diseñar Lineamientos para el mejoramiento de sistemas administrativos	33
<b>IV ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b>	<b>34</b>
	47
	47
	47

	<b>48</b>
<b>V LA PROPUESTA</b>	
6.1 Propuesta	<b>50</b>
6.1.2 Justificación	<b>50</b>
6.1.3 Objetivo General de la Propuesta	<b>50</b>
6.1.4 Desarrollo de la propuesta	<b>51</b>
6.2 Conclusiones	<b>55</b>
6.2.1 Recomendaciones	<b>56</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	



**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PAÉZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA  
CARRERA CONTADURIA PÚBLICA**

**LINEAMIENTOS PARA EL MEJORAMIENTO DE SISTEMAS  
ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES EN LA ORGANIZACIÓN  
GEOSCOLLECTION C.A. SAN DIEGO ESTADO CARABOBO**

**Autor:** Kuarth Randy  
C.I. 22.422.927

San Diego Julio 2018

**Tutora:** Lcdo. Daniel Mariño

**RESUMEN INFORMATIVO**

El presente trabajo de grado tiene como Objetivo principal diseñar Lineamientos para mejorar las actividades del Dpto. de Administración y Dpto. de Ventas llevado de la mano del control interno en la empresa Geoscollection C.A., con el fin de lograr la eficiencia en cuanto a arrojar estados administrativos cuando se requieran, así como mejorar el proceso en el manejo de los mismos. Considerando la problemática existente en el proceso productivo, debido a que no controlan los procesos para el manejo de su liquidez, desde la recepción del cliente, para luego pasar al Dpto. de despacho y generar la utilidad que arrojan las ventas de la mercancía, por lo que se requiere desarrollar una investigación basada bajo la modalidad de proyecto tipo factible, con diseño de campo con una revisión documental, la población estará conformada por cinco (05) personas involucradas en el proceso del área de administración y ventas, por lo que la muestra estará conformada por la misma población, ya que, los informantes seleccionados serán los indicados para suministrar la información que requerirá la investigación. Por otro lado, los instrumentos de recolección de datos a aplicar serán la entrevista a través del cuestionario con preguntas dicotómicas cerradas con respuestas si-no y la observación directa a través de una lista de cotejo. Con los resultados que se obtengan, se identificarán las debilidades y fortalezas en el control interno y se pueda aplicar el análisis a través de una matriz DOFA que permita proporcionar la información requerida presentándola mediante gráficos circulares, para luego establecer los procedimientos estratégicos aplicables necesarios que pudieran cubrir los objetivos propuestos y darle solución a la problemática existente.

**Descriptores:** Lineamientos, Sistemas Administrativos, Mejoramiento

## INTRODUCCION

Actualmente, las organizaciones se encuentran obligadas a enfrentar los cambios en forma estratégica, producto de la dinámica actual que caracterizan los ámbitos económicos y sociales, lo que conlleva a adoptar medidas oportunas para mantener el equilibrio entre los diversos factores que la componen, y asegurar de esta forma su permanencia en el mercado. A tal efecto, se han desarrollado diversas técnicas gerenciales y diversas áreas de conocimiento que permiten a las empresas mantener y controlar a tiempo toda la información y la eficiencia de las operaciones que requieren realizar para conocer suficientemente, como ha sido el desempeño de su gestión en cada periodo y en toda la organización.

Una de las áreas que requieren de revisión es el área de Administración, en el cual surgen fallas que pueden afectar a la operatividad de la organización. Los inventarios se tienen en la empresa porque son necesarios para poder efectuar la operación principal a la que se dedica la organización. Las empresas pudieran operar su proceso productivo a sus ventas, bajo comprar de acuerdo a sus necesidades diarias, pero esto traería consigo descontento en los clientes, ya que su mercancía no se le entregará a tiempo, y este (el cliente) se iría hacia la competencia, y en caso de que el cliente compare, serviría como mala propaganda para la empresa.

No obstante, la entidad también puede mantener muchas existencias, lo que traería consigo una inversión grande que puede no estar produciendo ninguna rentabilidad, que si la empresa utilizara esos recursos en otra inversión, ésta podría ser más rentable. De estos puntos proviene la importancia de la administración de inventarios, la cual es una función directa de la gestión gerencial.

Aunado a esta situación, las empresas se encuentran buscando ser más competitivas a través de la eficiencia y eficacia en sus procesos, para poder seguir ofreciendo productos de calidad, que puedan satisfacer las necesidades de los clientes, manteniendo costos competitivos, de allí que la habilidad que tengan estas empresas de mantener sus costos y gastos podrán mejorar la rentabilidad para los accionistas.

Por tal motivo, las gerencias deben asumir grandes retos para mantener un equilibrio entre las ganancias esperadas por los inversionistas, y los costos que se utilizan para establecer los precios de venta, en especial hoy día que existen nuevas normativas que regulan este proceso. Por lo tanto, es necesario dirigir los esfuerzos al manejo eficiente de los inventarios para así lograr obtener la misión y visión e la organización.

Por otro lado, el control interno de procedimientos representa una condición necesaria originada dentro en la empresa que permite el control y manejo de los mismos en determinadas áreas, dichos mecanismos van a regular las funciones y tareas de sus miembros de modo que se garantice el adecuado uso de los recursos físicos y tecnológicos.

Cabe destacar que decir Redes Administrativas es un poco extenso. En esta oportunidad se referirá y hará énfasis a Lineamientos para el mejoramiento de sistemas administrativos y contables en la organización Geoscollection C.A.

En este orden de ideas, la investigación se enmarcará bajo la modalidad de un proyecto factible, apoyado en diseño de campo y de revisión documental, en la cual se aplicarán las técnicas de recolección de información, la encuesta y la observación directa, para el desarrollo y logro de los objetivos planteados, por lo tanto quedó estructurada de la siguiente forma:

Capítulo I, El problema: contiene la exposición de la situación problemática enmarcada en el planteamiento del problema, el establecimiento de los objetivos de la investigación tanto general como los específicos, así como la justificación de la investigación.

Capítulo II, Marco Teórico: Se refiere al marco teórico y está integrado por los antecedentes de la investigación, bases teóricas y definición de términos básicos.

Capítulo III, Marco Metodológico: Se describe el tipo y nivel de investigación, las fases metodológicas de la investigación de acuerdo con los objetivos específicos.

CAPITULO IV, Análisis de los resultados: Se refiere a los resultados obtenidos de la realización de la encuesta a través del cuestionario, donde se evidencia los resultados acerca de los Lineamientos para el mejoramiento de sistemas administrativos y contables en la organización

Capítulo V, La propuesta: Se refiere al desarrollo de los lineamientos para solucionar la problemática existente en la organización, y las conclusiones y recomendaciones.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1 Planteamiento del problema**

En este contexto, de acuerdo a la situación económica mundial, donde la globalización exige un nivel de competitividad mayor, evidentemente se hace complejo gestionar una organización, ya que actualmente cobran gran importancia aspectos tales como la satisfacción al cliente, la calidad del servicio prestado, el desarrollo de nuevos productos y el posicionamiento en el mercado, por lo cual surge la necesidad de aplicar nuevas metodologías y conceptos en todos los niveles de las diferentes áreas administrativas y operacionales de la empresa con el propósito de ser cada vez más competitivo y de esta manera darle respuestas a las nuevas exigencias empresariales y de su entorno.

Es por ello que, ante los cambios abruptos que se presentan a nivel mundial se debe establecer una visión futurista, mediante la cual se construyan nuevas culturas, se rompan una paradigmas y se transformen las debilidades en fortalezas, con el propósito de transitar por las recientes sendas descubiertas, explotando plenamente las oportunidades existentes y aplicando estratégicamente las herramientas administrativas que sirven para formar las bases fundamentales de un efectivo funcionamiento de la organización.

En tal sentido, Rabas (2013) señala que:

La evolución y el acierto en los cambios determinan quien sobrevive y quien se queda. El mundo está transitando por una serie de cambios que van a una velocidad tan vertiginosa, donde los factores

tradicionales de comportamiento empresarial pasan a un segundo plano y dan paso a la tensión prioritaria al conocimiento, el capital intelectual y la innovación constante. (p. 2).

Por su parte, el crecimiento de las empresas las ha obligado a utilizar más controles sobre las operaciones y a ser más eficiente cada día en sus procesos, tomando en cuenta el incremento de las actividades, la competencia, economías globalizadas, y los cambios tecnológicos, por lo que se enfrentan a nuevos retos para este tipo de organizaciones, en consecuencia, es necesario implementar y desarrollar nuevos métodos para evaluar sus controles internos existentes, así como también, los riesgos que son administrados, tomando en cuenta que es de mucha importancia tener los controles internos adecuados, ya que de esto depende, que las operaciones se efectúen de manera razonable.

Por lo tanto, la empresa Geoscollection C.A., conocerá su situación real, a medida de que vaya viendo resultados de las encuestas realizadas y de allí la importancia de tener una planificación capaz de verificar que las normativas, políticas y procedimientos se cumplan para darle una mejor visión sobre gestión, por lo que se podría considerar el control interno como una herramienta que debe ser debidamente utilizado para la revisión y verificación de los procesos, con el propósito de notificar los riesgos que se presentan en la organización, y a su vez medir y corregir las posibles desviaciones, a fin de alcanzar el logro de los objetivos programados.

Al respecto, Cepeda (2007) plantea que el control interno:

Es el conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una organización, con el fin de asegurar que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente de acuerdo co

las políticas trazadas por la gerencia en atención a las metas y objetivos previstos.

Precisamente, en una de las áreas donde se ha dado una serie de cambios y nuevos pronunciamientos e en las funciones de control de las operaciones. Al efecto Mantilla (2008) señala:

Los ejecutivos principales hacen fuertes exigencias para mejorar el control de las empresa que dirigen los controles internos se implantan para mantener la compañía en la dirección de sus objetivos de rentabilidad y en la consecución de su misión, así como para minimizar las sorpresas en el camino. Ellos le hacen posible a la administración negociar en ambientes económicos y competitivos rápidamente cambiantes, ajustándose para el crecimiento futuro. Los controles internos promueven la eficiencia, reducen los riesgos de pérdida de activos y ayudan a asegurar la confiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes y regulaciones (p. 15).

Hernández y Rodríguez (2006) explican sobre la función control que:

Esta se relaciona estrechamente con las funciones administrativas de planeación, organización, integración, dirección y coordinación. El hecho de que se hayan elaborado planes, organizado e integrado recursos organizacionales, no implica que hayan de alcanzarse necesariamente los resultados deseados. Pueden presentarse desviaciones entre lo realizado y lo planeado. El “control” se ocupa de detectar las desviaciones y corregirlas, de tal manera que los planes y objetivos sean llevados a cabo, la acción de controlar determina la selección de pautas que deben seguir los participantes de menor nivel para la toma de decisiones, así como el establecimiento de políticas (p.231).

Los mismos autores indican que:

Es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad

razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad importante del control interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable (p.238)

En virtud de lo anteriormente citado, se puede afirmar que un departamento que no aplique controles internos adecuados, puede correr el riesgo de tener desviaciones en sus operaciones, y por supuesto las decisiones tomadas no serán las más adecuadas para su gestión e incluso podría llevar al mismo a una crisis operativa, por lo que, se debe asumir una serie de consecuencias que perjudican los resultados de sus actividades.

Los procedimientos de control interno en las entidades, hoy en día son cruciales, ya que con ellos se evalúa la salud de dicha empresa, en otras palabras, la fortaleza y debilidades de la organización, esto se logra realizando determinadas pruebas a la entidad, se puede evaluar si se encuentra por un camino adecuado o no que le permita continuar con éxito en el mundo global competitivo. Es imprescindible en el estudio de todo control interno el tema de pruebas sustantivas permitiendo observar en que puede estar fallando la compañía y con ello evidenciar las medidas que se deben tener en cuenta, de acuerdo a estos resultados obtenidos se deben implementar ciertos análisis para llegar a una solución.

Cuando se hace referencia a control interno se afirma que una de las herramientas más útiles que se encuentra para el cumplimiento de un control interno son los manuales o lineamientos de sistemas y procedimientos, son normas que establecen las acciones que debemos realizar en determinadas funciones, dichos lineamientos están hechos para que se incremente considerablemente la efectividad de una empresa entregando como herramienta unos métodos estructurados que

conduzcan a los usuarios a ejecutar sus actividades de forma secuencial y con orden logrando así eficiencia y eficacia.

Ahora bien, la implementación del control interno implica que cada uno de sus componentes esté aplicado a cada categoría esencial de la institución, convirtiéndose en un proceso integrado y dinámico permanente, como paso previo cada entidad debe establecer los objetivos, políticas y estrategias relacionadas entre sí, con el fin de garantizar el desarrollo organizacional y el cumplimiento de las metas corporativas.

Aunque el sistema de control interno debe ser intrínseco a la administración de la entidad y buscar que ésta sea más flexible y competitiva en el mercado se producen ciertas limitaciones inherentes que impiden que el sistema como tal, sea ciento por ciento confiable y donde cabe un pequeño porcentaje de incertidumbres, por esta razón, se hace necesario un estudio adecuado de los riesgos internos y externos con el fin de que el control prevea una seguridad razonable en la organización para la cual fue diseñado. Estos riesgos pueden ser atribuidos a fallas humanas como la toma de decisiones erróneas, simples equivocaciones o confabulaciones de varias personas.

En la empresa Geoscollection C.A., la principal causa del problema es la falta de comunicación entre departamentos (Administración y Ventas) además se evidencia que no existen lineamientos de normas y procedimientos que conlleven al mejoramiento de sistemas administrativos por lo que resultaría de gran importancia la aplicabilidad de los mismos en las áreas que juegan un rol mayor en la organización, como lo son los departamentos anteriormente mencionados, por ello se

propone implementar mediante el control interno un sistema de lineamientos de normas y procedimientos.

Con ellos se espera llevar una adecuada gestión en los planes anteriormente señalados.

Principal consecuencia? Demoras en el servicio a prestar es decir envíos pendientes a clientes.

## **1.2 Formulación del Problema**

Tras todo lo antes expuestos surge la interrogante: ¿Cómo prevenir causas de las demoras en las labores administrativas en la empresa Geoscollection C.A. ubicada en San Diego estado Carabobo?

## **1.3 Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1 Objetivo General**

Proponer lineamientos para el mejoramiento de sistemas administrativos y contables en la organización Geoscollection C.A.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

1-Diagnosticar la situación actual en cuanto a la problemática del sistema administrativo y contable en la organización.

2-Determinar las debilidades y fortalezas mediante una matriz DOFA en el departamento administrativo y contable.

3-Diseñar lineamientos para el mejoramiento de sistemas administrativos y contables en la organización Geoscollection C.A.

#### **1.4 Justificación de la Investigación**

En vista de los esfuerzos que deben hacer las organizaciones para mantener niveles de inventarios óptimos para asegurar el proceso productivo, y poder tener productos terminados disponibles a la venta, y poder satisfacer la demanda de un mercado tan cambiante y turbulento, se requiere establecer mecanismos de control que estén en la capacidad de hacer que se lleven a cabo de manera eficaz y efectiva las operaciones en los diferentes departamentos de administración, ventas y despacho.

Las empresas hoy en día necesitan de un control interno en toda la organización, para ello se deben implementar sistemas para automatizar y simplificar los procesos mediante los lineamientos para el mejoramiento de las labores rutinarias, con ellos se podrá realizar un mejor trabajo en este caso en el área administrativa y ventas.

Las entidades se esfuerzan por brindar productos o servicios con altos estándares de calidad que los ayude a posicionarse en el mercado manteniendo la competitividad y eficacia de sus operaciones.

Dentro de estos esfuerzos se encuentran la importancia de tener gente con capacidades acorde a sus necesidades, que posean actitudes de integridad, principios y valores éticos que impulsen los objetivos trazados por la empresa.

Es indispensable para una organización tanto pública como privada examinar la situación actual en el área económica y social, interesarse en saber estrategias, métodos y procedimientos estructurados que proporcionen seguridad y facilidad en el trabajo laboral diario.

Es decir con todo lo descrito anteriormente se puede notar que lo que busca el trabajo, es evitar las demoras que actualmente se presenta en las áreas de administración y ventas. ¿Cómo se justifica? Que la propuesta sea factible y que sea aplicada en la organización.

Debido a la problemática expuesta, a través del presente trabajo de grado el autor propone diseñar lineamientos para el mejoramiento de los sistemas administrativos y contables llevados de la mano con el control interno para ponerlos en marcha en la empresa Geoscollection C.A. ubicada en San Diego estado Carabobo, con la finalidad de mejorar el funcionamiento de los departamentos involucrados.

Por otro lado, el presente estudio será de gran ayuda para el autor, ya que le permite desarrollar habilidades y destrezas en cuanto a coordinación, investigación y comunicación, utilización de los procesos administrativos y contables, y servir de base para aportar soluciones a otras empresas con situaciones similares, ya que la investigación se encuentra enmarcada bajo las líneas de investigación establecidas por la escuela de Contaduría Pública, de la Universidad José Antonio Paéz.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

El marco teórico tiene la finalidad de dar a la investigación un método coordinado y lógico de conceptos y proposiciones, que permitan abordar el problema, significa poner en claro para el propio investigador sus razonamientos y supuestos, asumir los frutos de investigaciones anteriores y esforzarse por orientar el trabajo de un modo coherente. De este modo, el fin que tiene el marco teórico es de situar el problema que se está estudiando dentro de un conjunto de conocimientos, que permitirá orientar la búsqueda y ofrezca una conceptualización adecuada de los términos que se utilizaran en el trabajo.

Por lo que Arias (2013), define el marco teórico como “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).

Por su parte Pérez (citado por Sabino (2014)), manifiesta que:

El cometido que cumple el marco teórico, es pues el de situar a nuestro problema dentro de un conjunto de conocimientos – los más sólidos posibles – que permita orientar nuestra búsqueda y nos ofrezca

una conceptualización adecuada de los términos que utilizamos.  
(p.66).

Sobre la base de las consideraciones anteriores, el marco teórico es la parte en el desarrollo de la investigación que representa toda fundamentación teórica, es decir, todas las teorías que sustentan el estudio. En este sentido, el marco teórico de la presente investigación estará soportada por antecedentes, bases teóricas, bases legales y definición de términos básicos.

## **2.1 Antecedentes de la Investigación**

Para la realización de la presente investigación se consultarán diferentes trabajos de grado, los cuales de manera directa y/o indirecta guardarán relación con la temática en cuestión.

Al respecto, de acuerdo a los profesores Mijares y García (2013), los antecedentes “se trata de la revisión de investigaciones previas relacionadas de manera directa o indirecta con la investigación planteada”, debido a que los mismos contribuyen en aclarar un conjunto de factores, orientados a una revisión bibliográfica o trabajos realizados con anterioridad y con referencia al tema planteado.

Por consiguiente, entre los trabajos que sirvieron de apoyo documental y metodológico para el desarrollo de la presente investigación, cabe señalar el realizado por:

El presentado por Pimentel, D. (2015), en su informe de pasantía que lleva por título **“Lineamientos para obtener un eficaz control de Préstamo de Materia prima entre terceros y plantas en la empresa Protinal Proagro C.A., ubicada en Valencia, estado Carabobo”**, el cual presento para optar al título de Licenciado en

Contaduría Pública de la Universidad José Antonio Paéz. El objetivo principal del informe fue proponer lineamientos para obtener un eficaz control de Préstamo de materia prima entre terceros y plantas en la empresa Protinal Proagro C.A. ubicada en Valencia estado Carabobo, cuya eficiencia requiere de la aplicación de control interno si quiere mantener el normal funcionamiento de la producción, ventas y compras.

El informe se desarrolló mediante tres fases metodológicas relacionadas con los objetivos específicos, utilizando como técnicas de recolección de investigación la encuesta a través de un cuestionario compuesto de diez (10) preguntas dicotómicas cerradas con posibles respuestas si-no y la observación directa a través de la lista de cotejo el cual se aplicó a ocho (08) empleados del departamento de costos de la empresa en estudio, el análisis de los resultados se basó en la aplicación de cuadros estadísticos. Para el análisis interno se aplicó la técnica de la Matriz DOFA para determinar las debilidades y fortalezas existentes en cuanto al manejo de préstamos de materia prima a terceros y plantas de la misma empresa.

La investigadora concluye en su informe que se pudo plantear lineamientos de control de préstamos de materia prima para las actividades de recepción de la mercancía, clasificación de inventarios, emisión de formularios que permitan el registro de entrada y salida del almacén, las estrategias fueron seleccionadas de acuerdo a la factibilidad de su ejecución y desarrolladas como normativas para el control interno de los inventarios entre las cuales se encuentran: descripción de cargos segregados las funciones, organización del almacén, procedimientos para la toma física de inventarios y el adiestramiento para el personal de almacén. Se hizo énfasis en la capacitación del personal del departamento de almacén y se propuso tres formularios necesarios para el control de entrada y salida de la mercancía del almacén a través de préstamos entre tercero y planta, los cuales corresponden a recepción, traslado, existencia y nota de entrega.

Su relación con la presente investigación, es que aplicaron controles internos para el control de inventarios de materia prima debido a que la empresa en estudio del presente trabajo de grado también trabaja con este tipo de inventarios, por lo que sirve de base para la formulación de los procedimientos estratégicos a proponer.

Por otro lado, Blanco, A. (2012), en su trabajo de grado Titulado **“Lineamientos estratégicos para optimizar el control interno de la empresa Metrocauchos C.A.”**, presentado en la Universidad José Antonio Paéz para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública. La presente investigación tuvo como finalidad proponer lineamientos estratégicos que optimizarán el control de inventario mejorando el proceso de recepción y almacenamiento de mercancías de la empresa Metrocauchos C.A., para un mejor funcionamiento del mismo, por medio de un diagnóstico de la situación actual y establecer el problema que allí se presenta. Dicho estudio se realizó bajo la modalidad de proyecto factible, apoyado en un estudio de campo, por lo tanto las técnicas de recolección de datos que se utilizaron en la investigación fue la encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario estructurado, el cual consta de diez (10) preguntas cerradas de opción dicotómicas tipo si-no.

La población que fue utilizada se encuentra representada por el personal de la empresa, el cual está conformada por seis (06) trabajadores que laboran en el departamento de estudio. La muestra será la misma de la población, ya que representa un número muy pequeño. Como técnica de análisis de datos se utilizaron diagramas circulares y la tabla de frecuencia. Con el fin de conocer de forma concisa el nivel de información que poseen los trabajadores de la empresa de estudio.

La investigación concluye, que el departamento tiene un espacio reducido para el almacenamiento de los productos para la venta, los cuales son cauchos de diferentes tamaños y deben utilizarse racks especiales, para que los mismos no se deterioren. Además, se realizan de emergencia compras repetitivas y por la necesidad que presenta la empresa, en algunas oportunidades se le compra a otros

distribuidores, disminuyendo la ganancia de la venta, o también presenta desabastecimiento de algunos renglones. Aunado a ello no logran cubrir todas las debilidades que allí se están presentando, todo esto ha traído como consecuencia una mala imagen corporativa en el mercado de la zona, ya que proyecta una imagen de descontrol y desinterés, además de ser poco eficientes. Y lo más importante disminuye las ventas y pone en riesgo la estabilidad de la empresa.

La presente investigación tiene relación con el presente trabajo de grado, ya que trata de optimizar el control interno, debido a la importancia que tienen los inventarios y poder tomar los procedimientos estratégicos que puedan dar soluciones a la problemática planteada.

Este trabajo fue elaborado con destino al departamento de administración, involucro la participación del personal de dicha área a la cual se le realizó un diagnóstico a través de la aplicación de la observación directa, sobre los procesos que se realizan en el área administrativa para la emisión de reportes y saldos financieros, de modo que se pueda determinar las fallas en las que incurre la organización. Finalmente, se aplicó una encuesta mediante un cuestionario para ratificar e identificar los factores que pudiera afectar en los 10 procesos internos que inciden de manera directa en la confiabilidad de la información financiera de la entidad.

Esta fuente consultada fue de apoyo para identificar y evaluar cómo se realiza la estructura de lineamientos como normas y procedimientos, tanto sus procesos como su normativa debe estar establecidas. Lo cual es necesario para el diseño de los lineamientos de normas y procedimientos que se desea implantar en la empresa Geoscollection C.A.

Según Cuerva (2013), realizó un trabajo de grado titulado: **“Lineamientos de normas y procedimientos contables, en el proceso de ventas utilizando el sistema Profit en la empresa Ipeca Construcciones C.A., en la Universidad José Antonio Paéz para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública, dicho informe se**

elaboró con el objetivo de diseñar lineamientos de normas y procedimientos en el proceso de ventas adecuado al sistema Profit de la entidad.

En esta investigación se tomó como muestra el departamento administrativo y contable que cuenta con un total de tres (03) personas. Como técnica para la recolección de datos se utilizó la observación directa, para determinar cómo se desenvuelve el personal en sus actividades para así determinar fallas en el proceso, de igual manera se empleó una encuesta que contaba con un total de seis (6) preguntas dicotómicas con la finalidad de crear una herramienta que le permitiera al departamento administrativo la factibilidad de llevar sus procesos plasmados en forma de instructivos.

Dicho trabajo justifica lo que un lineamiento con normas y procedimientos debe realizar en una empresa, con el fin de mejorar la gestión del área de ventas, a través de la entrega de información oportuna de calidad y consistencia, permitiendo el adecuado registro de las facturas, por concepto de ventas. De forma que se pueda minimizar el riesgo de omisión de algún proceso. El citado trabajo de campo está soportado en una modalidad de proyecto factible.

Por otro lado tenemos al Sr. Stavenetti (2013) en su anteproyecto titulado **“Lineamientos Organizacionales Aplicables en Dptos. Estratégicos de la empresa Nestlé C.A., en la Universidad José Antonio Paéz para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, dicho informe se elaboró con el objetivo de diseñar lineamientos de normas y procedimientos en el proceso de Cronograma de Niveles Jerárquicos en la Organización.**

Y por último tenemos al Sr. Rocoset (2014) en su anteproyecto para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública titulado **“Procedimientos Administrativos y Contables Ejecutables correctamente en la Organización R.I.C. de Venezuela”, en la Universidad José Antonio Paéz, dicho informe se elaboró con el objetivo de diseñar procedimientos y ponerlos en marcha.**

El investigador consideró que esta investigación tiene un aporte significativo por cuanto considera la importancia de poseer y aplicar los lineamientos con normas y procedimientos en la entidad, al existir lineamientos que demuestran como ejercer las funciones por medio de 11 lineamientos y procedimientos, que son necesarios aplicarlos en el objeto de estudio para este caso la empresa **Geoscollection C.A.**

## **2.2 Bases Teóricas**

Las bases teóricas constituyen un conjunto de fundamentos conceptuales ordenados de forma coherente y coordinada, que tienen el propósito de abordar el problema dentro de conocimientos previamente desarrollados, al respecto Hurtado y Toro (2007) consideran las bases teóricas como: “conjunto de ideas generalmente ya conocidas en una disciplina, que permiten organizar los datos de la realidad, para lograr que de ellas puedan desprenderse nuevos conocimientos”. (p.111).

La realización del presente trabajo comprende un conjunto de conceptos y proposiciones que conforman un punto de vista o enfoque adaptado, para sustentar o explicar el problema planteado que se presenta. A continuación, se indican definiciones principalmente de la contabilidad y como consecuencia el control interno que tiene como finalidad estructurar lineamientos para el mejoramiento de actividades administrativas.

### **2.2.1 Lineamientos**

Koontz y Weihrich (2008), definen lineamientos como la “... determinación de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa y la adopción de los cursos de acción y asignación de los recursos necesario para alcanzarlos”. Por lo tanto, la estrategia es un marco de referencia para las decisiones de una empresa que

conforman su naturaleza y rumbo. Una estrategia será práctica y útil sin un marco de referencia que especifique el alcance y los límites de cada área de decisión.

En este orden de ideas, Diez y López (2001:150) afirman que: “la estrategia es la elección de una vía de actuación entre distintas alternativas con vistas a alcanzar un objetivo...”, está caracterizada por:

- La incertidumbre: acerca del entorno, el comportamiento de los competidores y las referencias de los clientes
- La complejidad: derivada de las distintas formas de percibir el entorno y de interrelacionarse éste con la empresa.
- Los conflictos organizativos: entre los que toman decisiones y los que están afectados por ellas.

De lo planteado se deduce que, una estrategia son los caminos que se van a tomar y que coadyuvan a conseguir los objetivos planteados en la organización, pero para lograr esto es importante tener las estrategias correctas, ya que se van a ir convirtiendo en parte fundamental del motor para que pueda funcionar la organización. Es un plan que se desarrolla por una serie de pasos con el fin de llevar a cabo un objetivo determinado.

Por lo tanto, se deben seleccionar el tipo más eficaz de estrategia de inventarios, es un elemento esencial para el éxito de un negocio. Sin una estrategia eficaz, la empresa puede perder dinero a causa de la escasez o exceso de inventario que se produce por el pedido de demasiados bienes. Un empresario debe aprender sobre los diferentes tipos de estrategias de inventario para ayudar a determinar qué sistema será más ventajoso para su situación de negocio único.

### **2.2.2 Procedimientos Contables**

Los procedimientos contables, de acuerdo con lo establecido por (Catácora, 1997) postula que los procedimientos contables son “Todos aquellos procesos, secuencias de pasos e instructivos que se utilizan para el registro de las transacciones u operaciones que realiza la empresa en los libros de contabilidad” (p.71). Esto quiere decir, que son instructivos que se emplean para llevar el registro de las transacciones en los libros contables de la empresa.

La realización de un inventario de todos los procesos que pueden asimilarse como procedimientos contables, que permiten conocer la profundidad de todas las posibles operaciones que pueden afectar los estados financieros de una empresa.

### **2.2.3 Registros Contables**

Asimismo, los registros contables son todas las operaciones o transacciones que genera una empresa requiere que los datos sean recolectados, clarificados y codificados para luego, ser registrados. Una de las herramientas principales para el registro de las operaciones es la cuenta.

Por ello toda entidad económica necesita controlar las transacciones que afectan su posición financiera o los resultados del periodo. Debido a que los registros son la memoria permanente de la empresa.

### **2.2.4 Principios Contables**

Son todas aquellas normas y reglas de carácter general o específico para el tratamiento de las transacciones financieras de una entidad.

La aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados, surge como una necesidad de informar con mayor claridad la situación financiera y los resultados de una entidad.

### **2.2.5 Lineamientos Administrativos**

Toda empresa necesita en algún momentos documentar el trabajo que realizan los empleados para poder responder con base a las interrogantes que se puedan establecer en determinados casos y con motivo de asegurar la realización de los procesos de manera eficiente.

En las entidades se debe tener plasmado los procedimientos que realizan los empleados que siguen en el desarrollo del trabajo diario con el motivo de evitar imprevisto como por ejemplo la enfermedad de un empleado con un cargo importante en el cual no se cuente con el tiempo necesario para el entrenamiento o bien de un reemplazo posible lo cual por tal detenga la producción de la compañía como consecuencia se evidencia una debilidad crítica.

En esencia los lineamientos representan un medio de comunicar las decisiones de la administración, concernientes a organización, política y procedimientos. En la administración moderna, el volumen y la frecuencia de dichas decisiones van en aumento.

Las empresas progresistas han llegado a considerar sus estructuras organizativas, planteamiento de políticas y prácticas de procedimientos, simplemente como elementos de administración que pueden y deben cambiar tan a menudo como se requiera para capitalizar nuevas oportunidades y enfrentar la competencia.

Este concepto de administración ha aumentado la necesidad, y ha modificado el papel que desempeñan los lineamientos con vistas a su legibilidad, sencillez y

flexibilidad. El trabajo de desarrollo de los lineamientos se considera como mantener informado al personal clave de los cambios en las actividades de la dirección más bien que de trazar al mismo tiempo la gráfica de la organización y poner las políticas y procedimientos en forma de libro permanente.

### **2.2.6 Costos de los manuales**

Los costos están divididos en tres partes, los cuales se presentan a continuación:

- Costos de desarrollo: Están representados por todos los costos en que la empresa tiene que incurrir para el inicio del proceso de documentación.
- Costos de implantación: Son todos aquellos costos necesarios para dar a conocer el contenido de los lineamientos y darles vigencia a todos los niveles que apliquen en la organización.
- Costos de mantenimiento: Son todas aquellas actualizaciones periódicas que normalmente tienen los manuales.

**Lineamientos son normas y procedimientos Administrativos y contables que detalla todos y cada uno de los procedimientos contables.**

Los lineamientos son normas y procedimientos contables, también puede especificar los asientos de tipo contable que se realizan para un determinado procedimiento en otras palabras establecen las normas que son aplicables a cada uno de los procedimientos.

### **Control Interno**

De acuerdo a (Arens et al. en el 2007) define el control interno como “Políticas y procedimientos diseñados para proporcionar una seguridad razonable a la

administración de que la compañía va a cumplir con sus objetivos y metas. A estas políticas y procedimientos a menudo se les denomina controles, y en conjunto, estos comprenden el control interno de la entidad” (p.270). En consecuencia, tiene relación con el presente trabajo ya que el control interno ofrece una seguridad razonable y en el mundo competitivo empresarial todas las organizaciones necesitan procesos que les concedan herramientas para prevenir errores o detectar irregularidades.

### **Objetivos del Control Interno**

De acuerdo a (Gaitán, 2006) describe “El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración” (p.20).

De acuerdo a lo anterior, los objetivos básicos son:

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
- Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- Promover la adhesión a las políticas administrativas establecida.
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

### **Elementos del Control Interno**

Las finalidades principales incluyen controles administrativos y contables, de modo que, clasificando su enfoque mediante los elementos de control interno de la organización, sus sistemas y procedimientos, personal y supervisión, puedan lograr sus objetivos y los cuales a continuación:

- Elemento de Organización: Un plan lógico y claro de las funciones organizacionales que establezca líneas de autoridad y responsabilidad para las unidades de la organización y para los empleados, y que segregue las funciones de registro y custodia.
- Elementos, sistemas y procedimientos: Un sistema adecuado para la autorización de transacciones y procedimientos seguros para registrar sus resultados en términos financieros.
- Elementos de personal
- Practicas sanas y seguras para la ejecución de las funciones y obligaciones de cada unidad de personas, dentro de la organización.
- Personal, en todos los niveles, con la aptitud, capacitación y experiencias requeridas para cumplir sus obligaciones satisfactoriamente.
- Normas de calidad y ejecución claramente definidas y comunicadas al personal.
- Elementos de Supervisión: Una efectiva unidad de auditoría independiente, hasta donde sea posible y factible, de las operaciones examinadas o procedimientos de autocontrol en las dependencias administrativas y de apoyo logístico.

### **Componentes del Control Interno**

El control interno es un proceso multidireccional repetitivo y permanente, en el cual más de un componente influye en los otros y conforme un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes.

De esta manera, el control interno difiere por ente, tamaño, cultura y filosofía de administración. Así, mientras todas las entidades necesitan de cada uno de los componentes para mantener el control sobre sus actividades, el sistema de control

interno de una entidad generalmente se percibirá muy diferente al de otra. El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos, los cuales (Gaitán, 2006) los clasifica como:

- Ambiente de control: Consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e inflencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades por ende tiene gran influencia en la forma como se desarrollan las operaciones, se establecen los objetivos y se minimizan los riesgo, de igual manera tiene que ver en el comportamiento de los sistemas de información y con la supervisión en general.
- Evaluación de Riesgo: Es la identificación de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma.
- Actividades de Control: Son aquellas que realiza la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos las cuales tiene distintas características. Por ejemplo, pueden ser manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, generales o específicas, preventivas o detectivas, Por lo tanto, sin importar su categoría o tipo, todas ellas están apuntando hacia los riesgos ya sean reales o potenciales en beneficio de la organización, su misión y objetivos, así como la protección de los recursos propios o de terceros en su poder.

- **Monitoreo:** Asimismo, (Arens et al, 2007) describe los sistemas de monitoreo como “Las actividades de monitoreo se refieren a la evaluación continua o periódica de la calidad del desempeño del control interno por parte de la administración” (p-282) con el fin de determinar que controles están operando de acuerdo con lo planeado y que se modifiquen según los cambios en las condiciones. La información que se está evaluando proviene de varias fuentes, incluyendo los estudios existentes de controles internos, informes internos del auditor, informes de excepciones sobre actividades de control, informes por parte de reguladores como pueden ser dependencias reguladoras bancarias, informes del personal operativo y quejas de los clientes por cargos de facturación.

### **Conciliación de cuentas bancarias Dpto. de Administración y Dpto. de Ventas**

Es el proceso que permite confrontar y verificar los valores económicos que una empresa tiene registrados sobre una cuenta, ya sea corriente o de ahorro, con sus movimientos bancarios, así como clasificar el libro auxiliar de contabilidad para confrontarlo con el extracto. La conciliación bancaria no busca en ningún momento legalizar errores, ya que es una mecánica que permite identificar las diferencias y sus causas para luego proceder a realizar los respectivos ajustes y conexiones, por lo que para realizarla se emiten documentos claros y muy precisos para uso del ente económico y así llevar en claro un equilibrio del estado de cuenta de dicha empresa.

El proceso de conciliación bancaria no es obligatorio, pero si se realiza correctamente y periódicamente, puede conllevar beneficios para la empresa, como traer la contabilidad al día, mejorar el control de los recursos económicos, tener mayor seguridad frente a una inspección o disponer de información de calidad para la toma de decisiones. Suele hacerse de mes en mes, pero se puede hacer de manera regular dependiendo del tiempo que establezca la empresa.

Los bancos envían a sus depositantes, al término de cada mes un estado de cuentas en el cual hacen constar:

- El estado anterior de la cuenta.
- Los bonos por depósitos y cobros por su cuenta.
- Los cargos por cheques devueltos y notas de débito.
- El saldo que a favor del depositante aparece en los libros del Banco.
- En el caso de que las cifras en los bancos no coincidan con los libros de la empresa puede ser debido a cualquiera de las siguientes razones:
  - Cheques pendiente de cobro por parte de los beneficiarios de los mismos.
  - Depósitos a última hora que la empresa realizó y que el banco no registró por haber cerrado.
  - Los libros de las cuentas corrientes, para preparar los estados de fin de mes.
  - Errores numéricos u omisiones en los libros de la empresa.
  - Cheques ajenos que el banco carga por equivocación.
  - Cheques devueltos por falta de fondos o cualquier otra causa
  - Cargos que el banco efectúa causados por intereses, comisiones, impuestos, entre otros.
  - Abonos hechos a la empresa por el banco, por concepto de interés, cobros realizados en su nombre o cualquier otro concepto.
  - Errores u omisiones por parte de los bancos.

### 2.3 Definición de Términos

**Contabilidad:** La contabilidad según (Charles et al, 2010) la define como “Un sistema de información que mide las actividades de una empresa, procesa los datos hasta convertirlos en informes y comunica los resultados a quienes toman decisiones”.

**Administración:** Ciencia social que persigue la satisfacción de objetivos institucionales por medio de una estructura y a través de un esfuerzo humano coordinado.

**Caja:** En el ámbito contable se aplica para referirse a la parte de la cuenta donde se registran las entradas de dinero en efectivo, cheques o valores representativos de sumas dinerarias como también en los egresos que son la salida de dinero efectivo o de cheques. Tiene por finalidad ordenar las entradas y salidas de dinero.

**Banco:** En el ámbito contable se registra el dinero de la empresa que se encuentra en una institución financiera con el fin de no tener excesos de liquidez de forma física en la empresa y así llevar un control de sus movimientos de dinero como también con el fin de obtener un rendimiento.

**Empresa:** Una empresa es una organización o institución dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales para satisfacer las necesidades de bienes o servicios de los solicitantes, a la par de asegurar la continuidad de la estructura productiva, comercial, así como sus necesarias inversiones.

**Eficiencia:** Es la capacidad de alcanzar los objetivos y metas propuestos mediante un sistema de pasos e instrucciones contando con el mínimo de recursos disponibles y el tiempo para así garantizar la calidad del producto final.

**Lineamiento:** Es una publicación que incluye los aspectos fundamentales de una materia. Se trata de una guía que ayuda a entender el funcionamiento de algo, o bien que educa a sus lectores acerca de un tema de forma ordenada y concisa.

**Normas:** Se definen como reglas de conductas que nos imponen un determinado modo de obrar o de abstenernos.

**Proceso Administrativo:** Es el flujo continuo e interrelacionado de las actividades de planeación, organización, dirección y control, desarrolladas para lograr un objetivo común, es decir aprovechar los recursos humanos, técnicos, materiales y de cualquier otro tipo, con los que cuenta la organización para hacerla efectiva, para la sociedad.

**Procedimientos:** Un procedimiento es un conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias.

**Procedimientos Contables:** Procesos e instructivos que se utilizan para el registro de las transacciones u operaciones en los libros contables.

**Políticas Contables:** Son los principios, bases, acuerdos, reglas y procedimientos específicos adoptados por la entidad en la elaboración y presentación de sus estados financieros.

**Proceso:** Un proceso es una secuencia de pasos dispuestas con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico.

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLOGICO**

La metodología, es uno de los aspectos más importantes que se deben trabajar en un proceso, ya que permite crear un camino hacia la solución del problema, donde se plantea la forma cómo se va a procesar y las respuestas a la misma. Por lo tanto, en este capítulo se fijan lineamientos a seguir para el logro de los objetivos planteados, para lo cual es necesario que lo expresado reúna las condiciones de fiabilidad, objetividad y validez.

Al respecto, Balestrini (2006) señala que “La metodología está referida al momento que alude al conjunto de procedimientos lógicos, tecno-operacionales, implícitos en todo proceso de investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematización”. (p. 13).

La fase metodológica del presente trabajo de grado, fue de tipo factible, el cual, de acuerdo a lo establecido por Arias (2006) argumenta como una “Propuesta de acción para resolver un problema practico o satisfacer una necesidad, de igual manera es indispensable que dicha propuesta se acompañe de una investigación que demuestre su factibilidad o posibilidad de realización”.

Asimismo, se empleara una investigación de campo, definida por Arias (2006), la cual “consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos

investigados o de la realidad donde ocurren los hechos”.

Para dar cumplimiento a los objetivos específicos, se desarrollarán las siguientes fases metodológicas:

#### **4.1 Fase I: Diagnostico de la situación actual en cuanto a la problemática del sistema Administrativo contable en la organización.**

Para realizar el diagnostico en el mal uso de las normas y procedimientos empleados en el Dpto. de Administración y Dpto. de Ventas, que ocasionan las demoras se analizarán los siguientes parámetros: insuficiencia en la realización de arqueos, incumplimiento de los procedimientos para la provisión y/o devolución de efectivo, efectivo recibido por personal no autorizado y deficiencia en el manejo de las cuentas faltantes y sobrantes en canje.

Las técnicas empleadas para la recolección de datos, las cuales definidas por Arias (2006) como todos los recursos, dispositivos o formatos ya sean en papel o digital, que se utilizan para obtener y registrar o almacenar información. Para la ejecución de esta etapa se utilizara la observación directa y cuestionario como método de recolección de datos, para así conocer los procesos que son empleados diariamente en el área de trabajo.

Respecto a la observación directa, Arias también la define como “Una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos”; es decir una herramienta que nos permite observar de manera directa las variables de interés, en la realización de los procesos de la entidad. Por otro lado, el mismo autor define cuestionario como “un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas”.

En este mismo orden, un cuestionario como instrumento de investigación, permite conocer el control interno, normas y procedimientos para llevar a cabo las actividades en el área administración y ventas de la entidad, a través de interrogatorios de preguntas abiertas o cerradas, siendo o no de carácter dicotómico, en este caso en particular se empleara una encuesta donde las preguntas serán cerradas con carácter dicotómico.

Posteriormente estas técnicas de recolección de datos, dependen de un factor importante el cual es la muestra. Tamayo (2003) argumenta que “las muestras representan el todo y por tanto refleja las características que definen la población de la cual fue extraída, lo cual nos indica que es representativa”.

En relación a lo anteriormente descrito, se le realizara la encuesta a un total de cinco (05) personal actualmente empleadas en el departamento administrativo de **Geoscollection C.A.**

#### **4.2 Fase II: Determinación de las debilidades y fortalezas mediante una matriz DOFA en el departamento Administrativo.**

La segunda fase del estudio se basa en el modelo de investigación de campo, el cual, mediante las técnicas de recolección de datos a utilizar, como lo son la observación directa y el cuestionario, darán a conocer las actividades que se llevan a cabo, específicamente en el área de administración y ventas. Una vez realizada la investigación, se podrá determinar si los procedimientos utilizados por la empresa ameritan o no un orden sistemático, para su completa realización. Esto evidenciará, si es necesaria la implementación de una guía de procedimientos para la empresa, que se lleve de la mano con las políticas del control interno, específicamente en el departamento administrativo de la entidad Geoscollection C.A.

Una vez realizado el diagnóstico y análisis correspondiente, a través de las técnicas de recolección de datos desplegadas y con ayuda de fuentes bibliográficas, se elaborara una propuesta para la ejecución de procedimientos en el área de administración y ventas, con motivo a establecer una guía sistemática, con la finalidad de que el conocimiento de los registros, conciliación y ofertas (ventas), de operaciones de carácter monetario en la entidad, se encuentre plasmado de manera física o digital, con la finalidad de obtener menos demoras en los procedimientos en ambos departamentos.

Se espera que al desarrollar e implementar esta guía cualquier persona que labore en el área administrativa pueda comprender y aplicar de manera adecuada los procedimientos anteriormente descritos, con el fin de optimizar el desempeño de la entidad.

#### **4.3 Fase III: Diseño de Lineamientos para el mejoramiento de sistemas administrativos en la organización Geoscollection C.A.**

Una vez realizado el diagnóstico y análisis correspondiente, a través de las técnicas de recolección de datos desplegados y con ayuda de fuentes bibliográficas, se elaborará una propuesta para la ejecución de procedimientos en el área de administración y ventas, con motivo a establecer una guía sistemática, con la finalidad de que el conocimientos de los registros, conciliación y ofertas (ventas), de operaciones de carácter monetario en la entidad, se encuentre plasmado de manera física o digital, con motivo de obtener menos demoras en los procedimientos en ambos departamentos.

Se espera que al desarrollar e implementar esta guía, cualquier persona que labore en el área administrativa pueda comprender y aplicar de manera adecuada los procedimientos anteriormente descritos, con el fin de optimizar el desempeño sw la entidad.

## **CAPITULO IV**

### **ANALISIS DE LOS RESULTADOS**

En este capítulo se analizan y describen los resultados obtenidos de la investigación realizada a la muestra de trabajadores de la Geoscollection C.A., comprendidos entre el departamento de administración y el personal del área de ventas con relación a las demoras ocasionadas en las actividades, con el fin de conocer cómo se maneja este proceso y los correctivos que mediante este estudio se aplicarían para lograr un mejor funcionamiento dentro de esta organización.

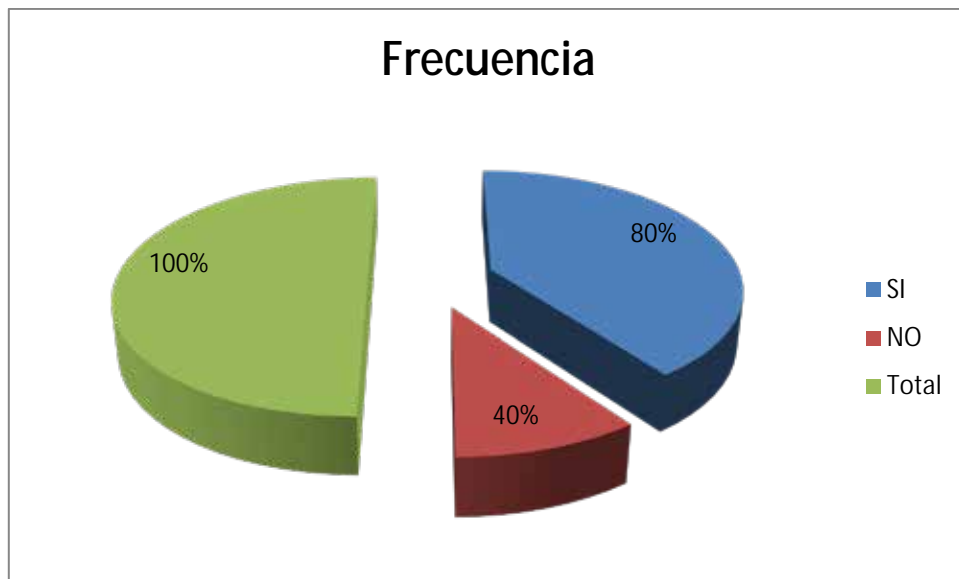
Continuando con lo anteriormente dicho, Eyssautier, M (2006), sostiene lo siguiente:

El análisis e interpretación de los resultados Es la síntesis de la información recopilada que se traducirá en conclusiones que deberán ser enunciadas con mucha precisión, es decir, deberán tener una interpretación científica y un alto nivel de abstracción y generalización. (p.255).

Después de haber recolectado la información detallada en los cuestionarios que fueron aplicados a los trabajadores, los datos se tabularon y se analizaron, obteniendo los resultados que los encuestados proporcionaron al grupo investigador acerca de las funciones que se realizan. A continuación se presenta dicha información para dar base a los objetivos planteados en este trabajo.

**Ítems N° 1 ¿Cree usted que la situación actual de la organización Geoscollection C.A. en cuanto al sistema administrativo y contable ocasiona problemas al área administrativa?**

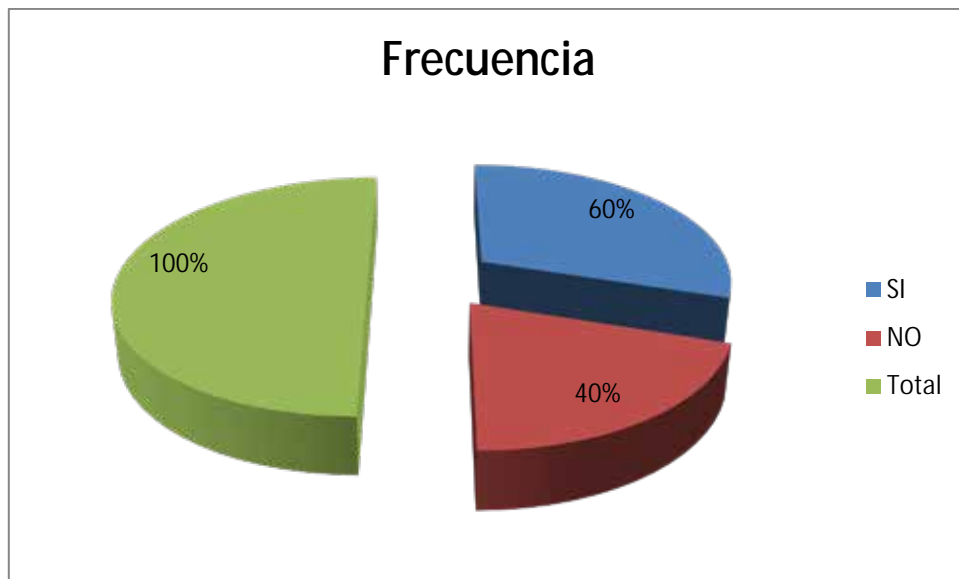
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	80,00%
NO	1	20,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>



**Análisis:** Aquí se evidencia como la población encuestada afirma con el 80% de que la situación actual que presente la empresa está causando daños al área administrativa, mientras que el 20% dice que no lo afecta. Aquí se evidencia que la empresa está presentando una problemática fuerte ya que es el departamento de administración que está involucrado y eso nos indica que las operaciones están siendo realizadas de manera menos eficiente.

**Ítems N° 2 ¿Usted cree que la empresa presenta debilidades en cuanto al proceso administrativo actual?**

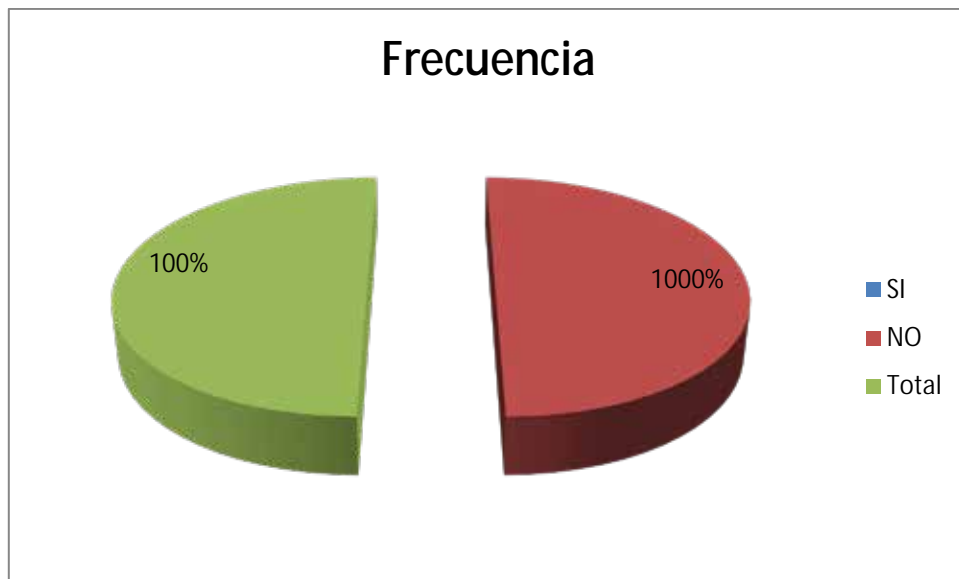
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	60,00%
NO	2	40,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>



**Análisis:** El 60% de los encuestados afirma que en la organización hay debilidades actuales en cuanto al sistema administrativo contable, y el 40% restante dice que no hay debilidades. La muestra encuesta nos indica que la organización presenta una serie de debilidades lo que conlleva mantener un desenvolvimiento por debajo de lo que debería ser realmente originando fallas y poca eficiencia a la hora de mantener una estabilidad desde el punto de vista administrativo financiero.

**Ítems N° 3 ¿La empresa cuenta con un instructivo de los lineamientos existentes para solventar la ausencia de algún empleado?**

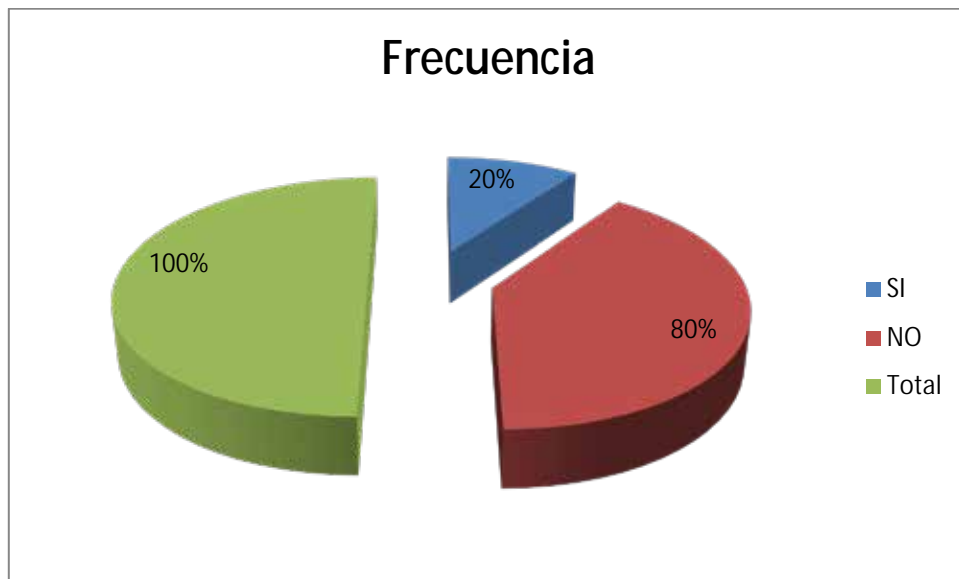
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	100,00%
NO	5	0,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>



**Análisis:** En este caso el 100% afirma que no hay un instructivo en la organización que sirva de ayuda y guía para los futuros empleados que se incorporen al área, o en el caso si hay la falta de un empleado de mayor rango no se llegue a realizar las actividades pertinentes por la falta de este instructivo, esto ocasiona un vacío a la hora de realizar cada actividad importante en la administración.

**Ítems N° 4 ¿Considera que los empleados están enterados de las políticas de control interno en la empresa?**

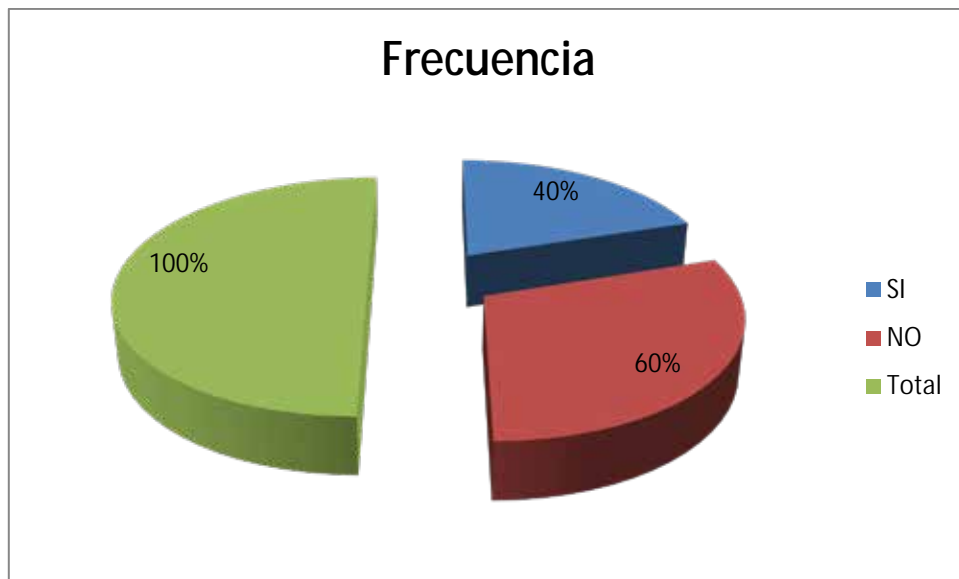
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	20,00%
NO	4	80,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>



**Análisis:** Un 20% de los entrevistados afirma que los empleados están enterados de las políticas de control interno, mientras que el 80% dice que no están realmente enterados de estas políticas. Cuando en una empresa los empleados no están informados de cada una de las normas y procedimientos o políticas se mantiene un bajo rendimiento a la hora de realizar sus actividades trayendo como consecuencia que la empresa realmente este bajo perfil y pueda perder parte del mercado o sus clientes.

**Ítems N° 5 ¿Piensa que los empleados le dan un buen uso a las normas y procedimientos de control interno?**

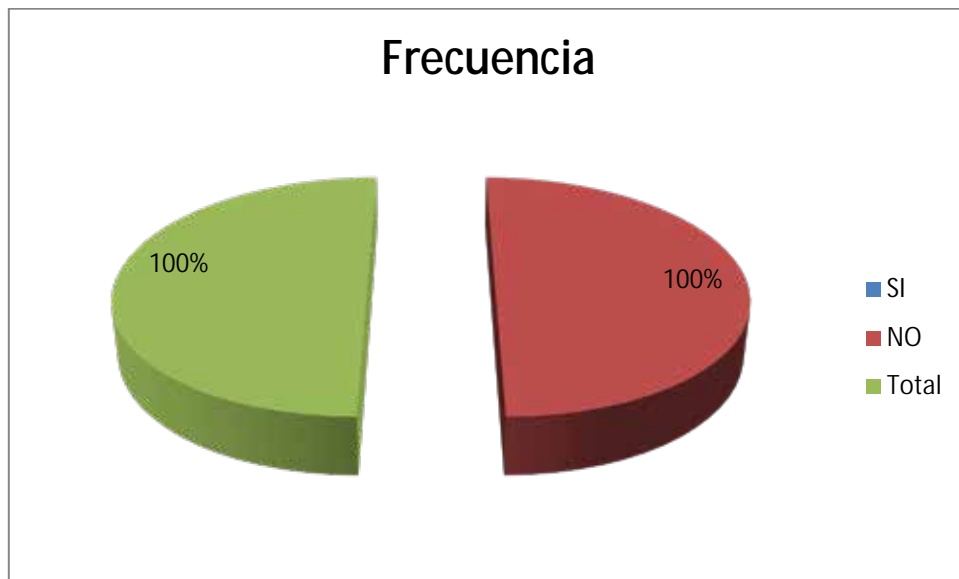
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	40,00%
NO	3	60,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>



**Análisis:** El 60% de los entrevistados afirman que los empleados no le dan un buen uso a las normas y procedimientos mientras que el 40% dice que si se le da. Con la problemática existente en la organización se puede constatar que los empleados no dan un buen uso a estas normas ya que si lo hicieran no habrían tantas demoras a la hora de realizar las actividades entre el departamento de administración y ventas.

**Ítems N° 6 ¿Existen lineamientos por escrito que conste la manera de realizar las actividades que se debe mantener en el área administrativa?**

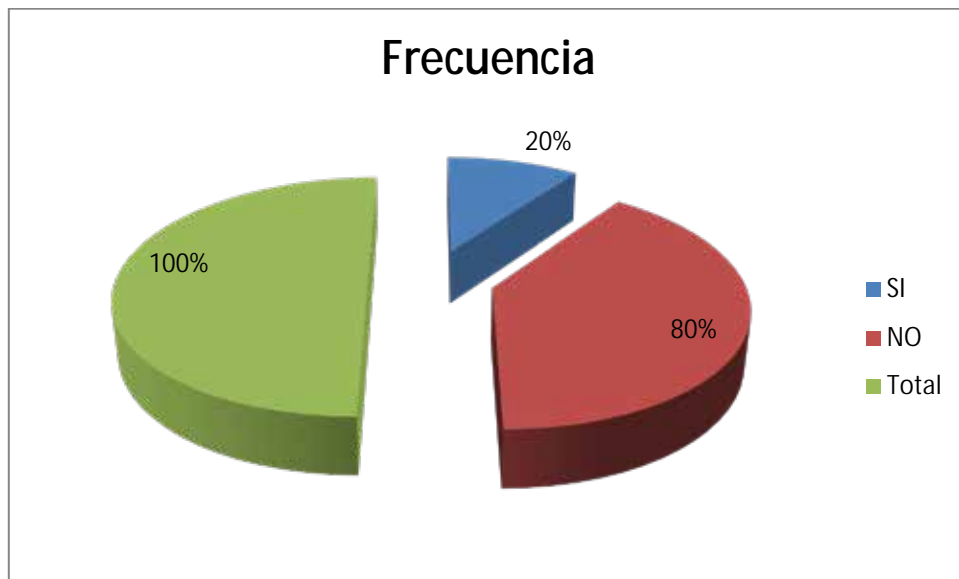
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0,00%
NO	5	100,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>



**Análisis:** El 100% de los encuestados afirma que no existen lineamientos por escrito y esto se evidencia al realizar los cuadros y cierres donde hay documentos que no llegan al departamento de administración dando un retraso y mal funcionamiento de la organización.

**Ítems N° 7 ¿Si existiesen dichos lineamientos expresados en el ítem anterior, usted los cumple a cabalidad?**

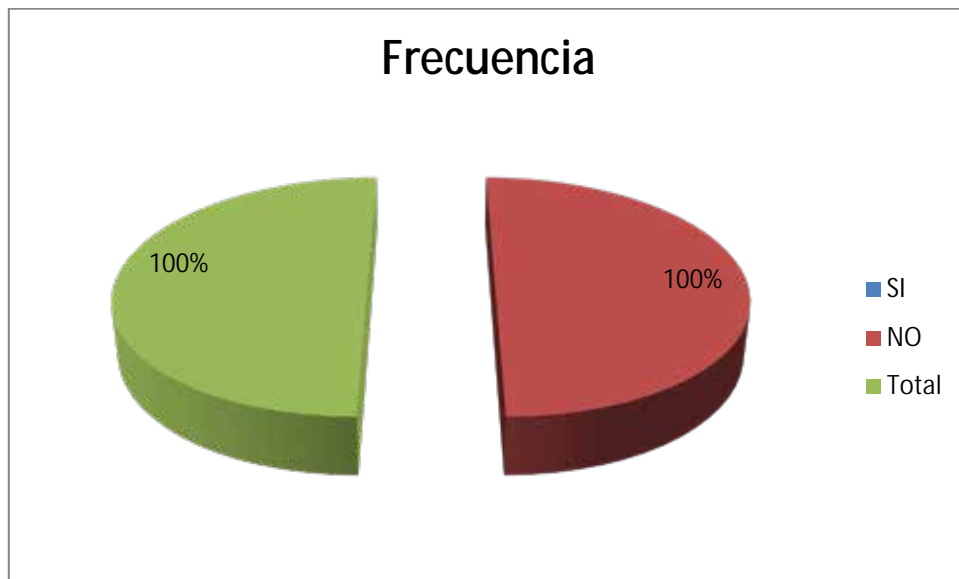
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	20,00%
NO	4	80,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>



**Análisis:** Al igual que el anterior el 80% de la población encuesta afirma que no se cumplirían a cabalidad y el 20% que si, en este caso podemos notar como la poca importancia que les dan a los lineamientos ha causado el gran problema en la organización, originando demoras en las actividades que se realizan cotidianamente.

**Ítems N° 8 ¿Considera usted que los procedimientos actuales para realizar el control interno de las actividades dentro del departamento administrativo y de ventas son óptimos?**

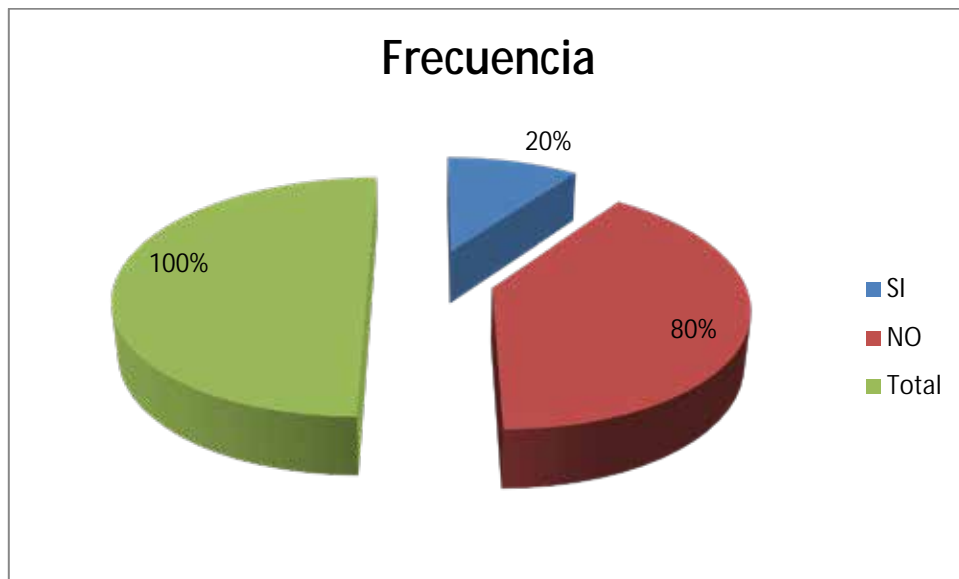
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0,00%
NO	5	100,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>



**Análisis:** En este Ítems el 100% de los encuestados coincide en que los procedimientos actuales para realizar el control interno para realizar las actividades administrativas y del departamento de ventas no son óptimos, lo que india y afirma porque han sucedido demoras en todas las actividades.

**Ítems N° 9 ¿Existe una adecuada segregación de funciones dentro del área Administrativa?**

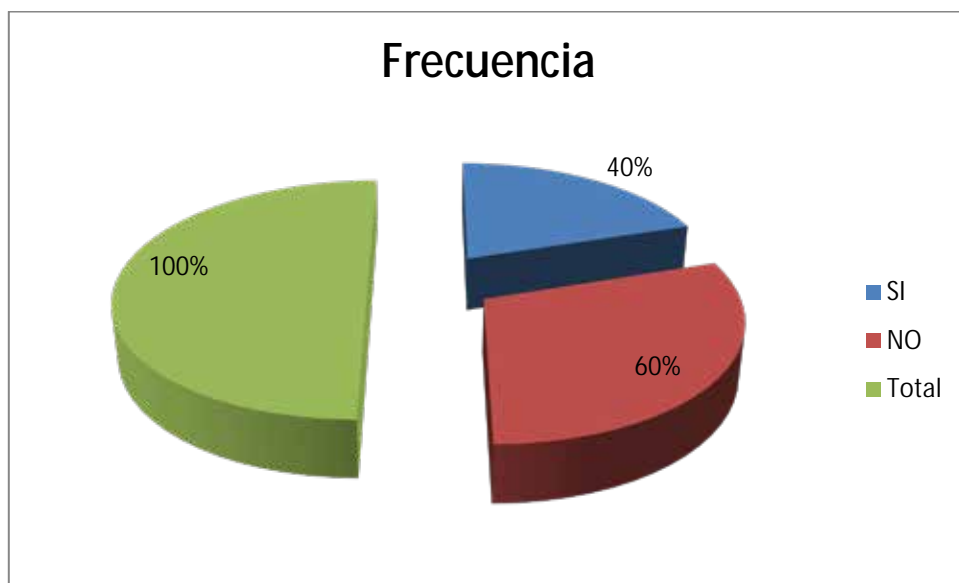
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	20,00%
NO	4	80,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>



**Análisis:** Este ítems es muy importante ya que denota como la empresa no tiene diseñado una segregación adecuada de funciones y lo afirma el 80% de los encuestados, mientras que el 20% dice que si las hay. Todos los ítems anteriores han afirmado como la organización no tiene establecido una excelente segregación de funciones porque al no realizar y mantener normas y procedimientos, dar un buen uso de las políticas de control interno para realizar con eficacia sus actividades.

**Ítems N° 10 ¿Son evaluados los riesgos inherentes al proceso administrativo y contable y son controlados a tiempo?**

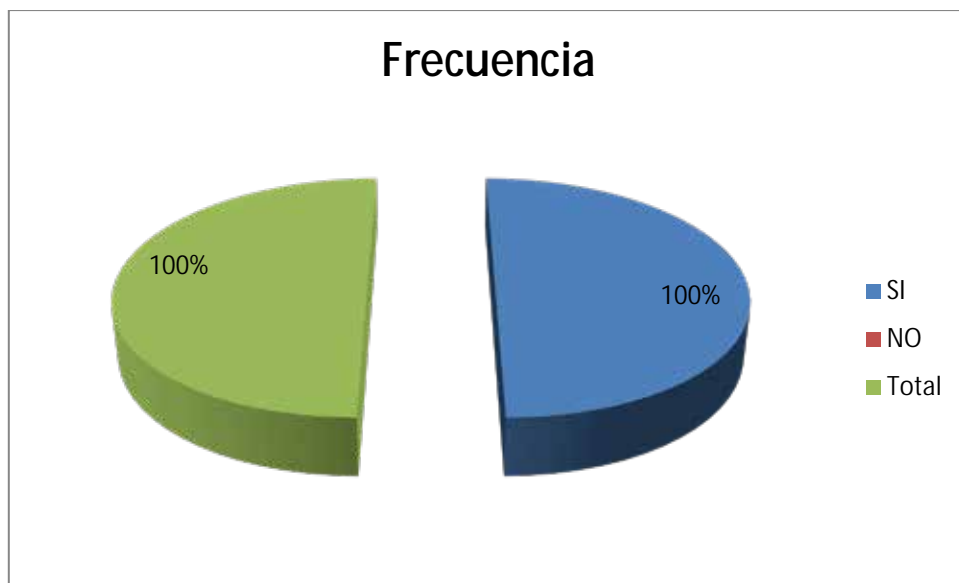
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	40,00%
NO	3	60,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>



**Análisis:** el 60% afirma que no son evaluados los riesgos inherentes al proceso administrativo y contable y son controlados a tiempo, mientras que el 40% que sí. Esto nos da como consecuencia que la empresa está en desconocimiento de los riesgos en que incurre a la hora de no mantener una eficaz actividad administrativa la cual lleva consigo arrastrar otras áreas de la organización.

**Ítems N° 11 ¿Usted piensa que se deben diseñar lineamientos para el mejoramiento de sistemas administrativos y contables en la organización Geoscollection C.A.?**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	100,00%
NO	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>



Análisis: El 100% de los encuestados coincidió en que la empresa debe diseñar lineamientos para mejorar los sistemas administrativos y contables para lograr una eficiente actividad dentro el departamento y así evitar demoras y perdidas monetarias en algún momento y estas puedan repercutir en la situación financiera estable de la organización.

**Fuente:** Kuarth R. (2018)



**Fase II: Determinación de las debilidades y fortalezas mediante una matriz DOFA en el departamento administrativo y contable**

Se presenta un análisis esquematizado en relación a las debilidades oportunidades fortalezas, y amenazas de la Empresa; con la finalidad de disminuir las demoras en el proceso administrativo contable. A través de esta matriz se nota como las debilidades pueden dar como consecuencia un trabajo ineficaz y la productividad de los empleados comience a disminuir.

**Análisis DOFA**

<b>Debilidades</b>	<b>Oportunidades</b>
No cuenta con una estructura orgánica y manual de funciones. Falta de un sistema de control adecuado para el área administrativa. Arqueos tardíos de las facturas generadas por ventas. No posee un sistema computarizado eficiente para el manejo contable.	Reconocimiento del mercado en la ciudad de Valencia debido a los años de funcionamiento Competitividad en precios. Facilidad de acceder a créditos bancarios.
<b>Fortalezas</b>	<b>Amenazas</b>
Está ubicado en un lugar estratégico. Cuenta con otros productos que muchos clientes deseen encontrar en un solo lugar. Opera bajo políticas coordinadas, organizadas y en equipo. Cuenta con personal capacitado en atención al cliente.	Bastante competencia de otras empresas con reconocimiento en el mercado que ofrecen productos similares. Aparición de nuevos negocios similares en el mercado local de la ciudad de Valencia. Cambio rápido de los hábitos en los clientes.

## **CAPITULO V**

### **LA PROPUESTA**

#### **6.1 Propuesta**

Actualmente, Geoscollection C.A. posee procedimientos poco efectivos en el área administrativa. A pesar de que la empresa cuenta con un sistema de información integrado que acumula toda la información generada en las operaciones de administrativas, en el estudio se evidenció que el personal no está debidamente capacitado sobre las funciones del sistema, dejando sin uso parte de éstas que servirían para mantener información actualizada sobre diferentes operaciones que afectan a la organización.

##### **6.1.2 Justificación**

Después de haber analizado las respuestas del cuestionario se puede notar que todos los empleados de la empresa necesita un cierto porcentaje para llegar a ser un empleado eficaz, por tal motivo se hará ciertas sugerencias que ayudaran a cada individuo a llegar al punto máximo en el desempeño de sus funciones, si bien sabemos que el control interno es el proceso de influencia para alcanzar los objetivos de la organización mediante el cambio.

##### **6.1.3 Objetivo General de la Propuesta**

Elaborar lineamientos para mejorar los sistemas administrativos y contables de la empresa Geoscollection C.A.

#### **6.1.4 Objetivos específicos de la propuesta**

Diagnosticar la situación actual en cuanto a la problemática del sistema administrativo y contable en la organización.

Determinar las debilidades y fortalezas mediante una matriz DOFA en el departamento administrativo y contable.

Diseñar lineamientos para el mejoramiento de sistemas administrativos y contables en la organización Geoscollection C.A.

#### **6.1.5 Desarrollo de la propuesta**

En esta fase se hará la planificación de ciertas normas para los procedimientos a seguir en la aplicación de una guía que transforme la manera de realizar las tareas diarias en la empresa.

**Diseñar lineamientos para el mejoramiento de sistemas administrativos y contables en la organización Geoscollection C.A.**

##### **1- Proponer el uso de una Guía de Políticas y Procedimientos del departamento de administración y de ventas**

Asimismo es importante que se ponga en práctica el Manual o Guía de Funciones y lineamientos, recalando el control de restricción hacia el área de administración para evitar el ingreso de personas no autorizadas y las funciones claras para cada personal encargado, y así evitar la duplicidad de funciones gracias a la segregación de éstas. Y la gerencia debe realizar revisiones periódicas para mantenerlo al día, registrando los cambios que se presenten en la organización; es así que para la actualización del presente manual o guía, se seguirán las políticas que

para tal fin se encuentran en su contenido y que permitan mantener la información en condiciones óptimas de utilización. Tal cual se detalla a continuación:

## **2- Guía de Funciones**

Funciones a realizar:

Supervisar al personal a su cargo

Arqueos o conciliaciones del efectivo contra banco.

Preparar los reportes acompañados con su respectivo comprobante de pago y autorización.

Registrar las recepciones de documentos para los respectivos cuadros y registros contables.

Hacer un reporte diario de los documentos exigidos al departamento de ventas para ser registrados en la contabilidad.

## **3- Reestructuración del proceso de ventas**

La reestructuración del proceso de venta, lo cual se detalla de la siguiente manera:

**FASE 1:** Empieza en el momento en que el cliente solicita el producto en el área de ventas, se procede a preparar la orden de venta (3 copias), de las cuales una se archiva en el área de ventas, otra pasa al área de despacho. Además, se elabora el comprobante de pago debido para ser enviado al área de tesorería.

**FASE 2 y 3:** En el área de despacho se procede a realizar la requisición de pedido (2 copias), la cual una copia va al área de almacén para entregar la mercadería, se prepara la orden de envío y se elabora un informe de salida (2 copias), de las cuales una se archiva en almacén y se realiza el registro de la salida en el Kardex. Luego en el área de despacho se recepciona el informe de salida junto con la orden de requisición del producto y se procede a archivar.

**FASE 4:** En el área de tesorería se recibe el comprobante de pago y la orden de venta del área de ventas para ser cobrado y sellado. Luego se entrega el comprobante de pago al cliente para su entrega al área de despacho. Esta entrega el producto con la debida verificación (asocia y compara los documentos) al cliente.

**FASE 5:** Por último las facturas del área de ventas pasan a contabilidad para que se verifique la conformidad de la documentación, se realiza el registro contable y archiva la factura.

#### **4- Capacitación al personal**

El personal que está involucrado con el proceso contable en el flujo de información de la empresa, no cuenta con la adecuada preparación para laborar con eficiencia, por lo que se requiere sean informados acerca de los controles que se vayan a implementar, y capacitarlos, es decir recibir charlas o adiestramiento para su comprensión adecuada y por lo tanto que dichos controles se realicen correctamente desde la adquisición, recepción, resguardo, entrada y salida de efectivo y todos los registros contables que se generen en las mencionadas operaciones, asegurando el orden y seguridad razonable de los procesos y la información financiera.

Aquí se detalla cuáles serían los cursos de impartir a cada uno de los empleados involucrados en el proceso administrativo contable.

<b>Curso</b>	<b>Duración</b>	<b>Departamento</b>	<b>Finalidad</b>
<b>Actualización Contable</b>	8 horas	Administración	Actualizar al empleado
<b>Normas de Finanzas</b>	8 horas	Contabilidad	Conocimientos de las actualizaciones financieras
<b>Control interno</b>	8 horas	Administración	Importancia de la auditoria

**Fuente:** Kuarth R. (2018)

## **5- Revisiones periódicas de los Arqueos o conciliaciones**

Dentro del departamento de administración no se realizan revisiones constantes acerca de las condiciones en que se encuentra el saldo de efectivo. La empresa, debe realizar revisiones periódicas de los arqueos de caja para tener un control entre lo que entra y lo que sale, ya se encuentra en deterioro u obsolescencia y aplicar las medidas que se consideren pertinentes. Esta práctica da un mayor aprovechamiento de los controles ayuda a que el sistema muestre información confiable al momento de tomar decisiones.

## **6- Segregación de funciones**

Dentro de cada organización es de gran importancia una segregación de funciones en cada uno de los departamentos que la integran. En Geoscollection C.A., se propone implementar una delimitación de funciones en las tareas diarias tanto del personal que labora en el departamento de contabilidad como el de ventas, deben tener definidas sus funciones dentro del proceso contable en el flujo de mercancía, para dar un mejor cumplimiento con las operaciones que se realizan. Los procesos de adquisición y venta de mercancía deben estar ejecutados por diferentes personas que soliciten y aprueben la transacción respectiva, para minimizar los riesgos de información errónea.

**Factibilidad de la propuesta:** A continuación se presenta el análisis de factibilidad de esta propuesta tanto en el aspecto técnico, económico y operativo para observar la viabilidad de lineamientos orientada a optimizar el control de inventario en la empresa Geoscollection C.A.

**Factibilidad técnica:** Se cuenta con las herramientas necesarias para su implementación, dado a que el área de cuentas por cobrar es fácil establecer

lineamientos de control interno puesto que la empresa ésta en constante cambio y se adapta de forma rápida, facilitando comodidad y equipos tecnológicos para que de esta misma manera se dé inicio a las propuestas de control interno para las actividades que brindaran mayor efectividad en las actividades y mostrar el disponible bancario real a los encargados de dicha empresa.

**Factibilidad operativa:** La presente propuesta tiene toda la receptividad y aceptación por parte del personal de la empresa, ya que se tomó en cuenta su opinión para la elaboración de la misma. En cuanto a los participantes, los resultados del estudio diagnóstico, evidenciaron que hay una gran expectativa hacia la participación, existirá asignación de responsabilidades a los mismos en actividades que generen control de las mismas.

**Factibilidad económica:** Esta propuesta no requiere de una gran erogación significativa de dinero para su implementación dado que a los gastos en que deberá incurrirse en mejorar el sistema que es llevado en la empresa Geoscollection C.A. con la finalidad de proporcionar la información adecuada, y brindar que los registros mantengan un control interno, y que el reporte generado periódicamente cuando sea realizado el cuadro o conciliación física de los materiales cumpla con los saldos reales tanto en los reportes como el disponible en el almacén y cursos de manejo de los programas a implementar, controles internos.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Conclusiones**

En la actualidad, las organizaciones se encuentran en un entorno de constante competencia, el logro de ventajas competitivas es de gran importancia en el desarrollo de las empresas, el contar con una estructura definida del control interno ayudará alcanzar el éxito en las mismas.

En todas las empresas Venezolanas, así como Geoscollection C.A. es necesario tener un adecuado control interno, pues gracias a este se evitan riesgos y fraudes, se protegen y cuidan los activos y los intereses de las empresas, así como también se logra evaluar la eficiencia de la misma en cuanto a su organización.

Las pequeñas y medianas empresas no cuentan con el control interno adecuado, debido a que gran parte de ellas son empresas familiares, en la mayoría de los casos, carecen de formalidad, de una organización adecuada y falta de manuales de procedimientos y de políticas que sean conocidas por todos los integrantes de la empresa.

El Control Interno debe ser aplicado por todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, y diseñado de tal manera, que permita proporcionar una razonable seguridad en lo referente a: La efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, y el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Geoscollection C.A. a pesar de contar con debilidades o fallas de controles como cualquier otra empresa con sus mismas características tiene la posibilidad de mejorar o hacer frente a esas condiciones mediante la aplicación de la propuesta que se le hace llegar por medio de esta investigación que estuvo sustentada por la realización de entrevistas y cuestionarios para detectar y cuantificar los hechos de esta situación.

## **Recomendaciones**

Dentro de las recomendaciones que desea aportar el equipo investigador a la empresa Geoscollection, C.A. radica en una sola, y es seguir los lineamientos que se proponen anteriormente. Si bien estos lineamientos no van a generar cambios en la

totalidad de las operaciones de la empresa ya que el alcance de este trabajo de grado fue limitado, le proporcionan mejoras en la aplicación y uso de controles de internos a la organización. Las áreas donde se vería evidenciado estos cambios son los siguientes:

**Formularios:** generar la cantidad de formularios suficientes para dar soporte a las transacciones.

**Personal:** mejor capacitación y entendimiento de los controles que debe aplicar al momento de desempeñar sus funciones.

**Mercancía:** Brindar un mejor resguardo a este activo tanto al momento de almacenamiento como al momento en que se recibe en una compra o cuando se le da salida mediante la venta.

**Segregación:** Delimitando las funciones de cada persona que labora dentro de la empresa se obtendrá mayor confiabilidad en los resultados obtenidos.

## REFERENCIAS

### **Bibliográficas**

- Arias (2006). **El proyecto de investigación. 5ta Edición. Editorial Episteme Caracas Venezuela.**
- Balestrini, M. (2006). **Como se elabora el proyecto de investigación. Editorial Consultores Asociados. Caracas Venezuela.**
- Blanco, A. (2012), **Lineamientos estratégico para optimizar el control interno de la empresa Metrocauchos C.A.” Universidad José Antonio Paéz. Trabajo no publicado. San Diego. Venezuela.**
- Catácora, F (2007). **Sistemas y procedimientos Contables. Primera Edición, Mc Graw-Hill Interamericana S.A. México.**
- Cepeda, G. (2007). **Auditoría y Control Interno. Primera Edición. Editorial McGraw-Hill. Santa Fé de Bogota, C.C., Colombia.**
- Cuerva (2011), **Lineamientos de normas y procedimientos contables, en el proceso de ventas utilizando el sistema Profit en la empresa Ipeca Construcciones, C.A. Universidad José Antonio Paéz. San Diego Venezuela.**
- Duran, L. Machado, R. (2015). **Lineamientos de control interno para el manejo adecuado del inventario de la Farmacia 44 C.A. bajo VEN-NIF para Pymes. Universidad José Antonio Paéz. Trabajo no publicado. San Diego. Venezuela.**
- Hernández, P. y Rodríguez, C. (2006), **Introducción a la Administración, Teoría General Administrativa: Origen, Evolución y Vanguardia. Mc Graw-Hill, Cuarta Edición, México.**

Hurtado. y Toro, J. (2007), **Paradigmas y Métodos de la Investigación en Tiempos de Cambios. Libros de “El Nacional” Editorial CEC, S.A. Caracas. Venezuela.**

Koontz y Weihrich (2008). **Administración – Una perspectiva global- 11va Editorial México, Mc Graw – Hill.**

Mantilla, S. (2008), **Control Interno. Estructura Conceptual Integrada. Ecoe Ediciones Bucaramanga, Colombia.**

Mata, F. (2008) **Calidad Empresarial. Noriega. Editores. México.**

Mijares y García (2007), **normas para la elaboración y presentación de los Anteproyectos, proyectos y trabajos de grado.**

Pimentel, D. (2015), **Lineamientos para obtener un eficaz control de Préstamos de materia Prima entre terceros y plantas en la empresa Protinal Proagro, C.A. ubicada en Valencia, Estado Carabobo. Universidad José Antonio Paéz. San Diego. Venezuela.**

Sabino, C. (2010). **El proceso de investigación. Editorial Panapo. Caracas Venezuela (Pérez (p. 14)).**

# **ANEXOS**

Ítems	Si	No
¿Cree usted que la situación actual de la organización Geoscollection C.A. en cuanto al sistema administrativo y contable ocasiona problemas al área administrativa?	4	1
¿Usted cree que la empresa presenta debilidades en cuanto al proceso administrativo actual?	3	2
¿La empresa cuenta con un instructivo de los lineamientos existentes para solventar la ausencia de algún empleado?	0	5
¿Considera que los empleados están enterados de las políticas de control interno en la empresa?	1	4
¿Piensa que los empleados le dan un buen uso a las normas y procedimientos de control interno?	2	3
¿Existen lineamientos por escrito que conste la manera de realizar las actividades que se debe mantener en el área administrativa?	0	5
¿Si existiesen dichos lineamientos expresados en el ítem anterior, usted los cumple a cabalidad?	1	4
¿Considera usted que los procedimientos actuales para realizar el control interno de las actividades dentro del departamento administrativo y de ventas son óptimos?	0	5
¿Existe una adecuada segregación de funciones dentro del área Administrativa?	1	4
¿Son evaluados los riesgos inherentes al proceso administrativo y contable y son controlados a tiempo?	2	3
¿Usted piensa que se deben diseñar lineamientos para el mejoramiento de sistemas administrativos y contables en la organización Geoscollection C.A.?	5	0