



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**LINEAMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES QUE
PERMITAN LA EFICIENCIA DE LAS ACTIVIDADES
OPERATIVAS EN EL DEPARTAMENTO DE
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA
EMPRESA MARIVELCA, C.A.**

Autor: Yoelvis Olivar
18.468.951

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego
Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 87123



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

**LINEAMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES QUE
PERMITAN LA EFICIENCIA DE LAS ACTIVIDADES
OPERATIVAS EN EL DEPARTAMENTO DE
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA
EMPRESA MARIVELCA, C.A.**

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

Autor(es): Yoelvis Olivar

Tutor(a): Lcdo. Asdrúbal Casas



ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Asdrúbal Casas, portador de la cédula de identidad N° 13.899.165, en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por el ciudadano Yoelvis Olivar Portador de la cédula de identidad N° 18.468.951 titulado LINEAMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES QUE PERMITAN LA EFICIENCIA DE LAS ACTIVIDADES OPERATIVAS EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA EMPRESA MARIVELCA, C.A. presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los _____ días del mes de _____ del año 2015

Nombre
C.I:

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE DE CUADROS.....	ix
INDICE DE GRÁFICO.....	x
RESUMEN INFORMATIVO.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA.....	3
1.1.Planteamiento del Problema	3
1.1.1.Formulación del Problema.....	6
1.2. Objetivos	6
1.3. Justificación.....	7
II MARCO TEÓRICO	9
2.1. Antecedentes	9
2.2. Bases Teóricas.....	15
2.3. Definición de Términos.....	26
III MARCO METODOLÓGICO	28
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación.....	28
3.2. Fases Metodológicas.....	30
Fase I.....	30
Fase II.....	31
Fase III.....	32
IV RESULTADOS	34
4.1Análisis y presentación de los resultados.	34
4.2. Lista de Cotejo.....	34
4.3. Cuestionario.....	35

V	LA PROPUESTA	47
	5.1. Justificación de la Propuesta.....	47
	5.2. Objetivos de la Propuesta.....	48
	5.3. Factibilidad de la propue	49
	5.4. Desarrollo de la Propuesta.....	49
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	59
	REFERENCIAS	59
	ANEXOS	63

LISTA DE CUADROS

CONTENIDO

CUADRO		p.p
1	Lista de Cotejo	34
2	Gestión Administrativa.....	36
3	Información Confiable.....	37
4	Registro de Operaciones	38
5	Toma de Decisiones.....	39
6	Objetivos.....	40
7	Control.....	41
8	Métodos contables.....	42
9	Sistema administrativo.....	43
10	Informes contables.....	44
11	Lineamientos administrativos.....	45

LISTA DE GRÁFICOS

CONTENIDO

GRÁFICOS		p.p
1	Gestión Administrativa.....	36
2	Información Confiable.....	37
3	Registro de Operaciones	38
4	Toma de Decisiones.....	39
5	Objetivos.....	40
6	Control.....	41
7	Métodos contables.....	42
8	Sistema administrativo.....	43
9	Informes contables.....	44
10	Lineamientos administrativos.....	45

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

**LINEAMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES QUE
PERMITAN LA EFICIENCIA DE LAS ACTIVIDADES
OPERATIVAS EN EL DEPARTAMENTO DE
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA
EMPRESA MARIVELCA, C.A.**

Autor: Yoelvis Olivar
Tutor: Lcdo. Asdrúbal Casas
Fecha: Noviembre del 2015

RESUMEN INFORMATIVO

La presente investigación, tiene como objetivo general proponer lineamientos administrativos y contables que permitan la eficiencia de las actividades operativas en el Departamento de Administración y Finanzas de la empresa Marivelca, C.A., ya que presenta debilidades en los procesos operativos que se manejan en dicho departamento, afectando el funcionamiento de las actividades que se llevan a cabo y en los registros y transacciones contables. Es por ello necesario aplicar herramientas estratégicas administrativas y contables que le permitan desenvolverse adecuadamente y a su vez coadyuve a evaluar el grado de eficiencia y eficacia de los procedimientos. Metodológicamente, se basa en la modalidad de proyecto factible, apoyada en un diseño de campo no experimental. Entre las técnicas de información que se emplearán se encuentran la observación directa, a través de una lista de cotejo para diagnosticar la situación en cuanto a las actividades operativas que se llevan a cabo. También se utilizó la encuesta, mediante un cuestionario, el mismo se aplicó a la población objeto de estudio conformada por ocho (8) trabajadores que laboran en el departamento de Administración y Finanzas. A través de este cuestionario se analizaron los procedimientos administrativos y contables relacionados con las actividades operativas que justifican la propuesta; se desarrollaron conclusiones. Finalmente se presentan las recomendaciones y los recursos administrativos que se requieren para llevar a cabo la investigación, tales como los humanos, institucionales y materiales.

Descriptor: Lineamientos Administrativos, Lineamientos Contables, Actividades Operativas.

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones, independientemente del objeto para el cual han sido creadas, requiere tener una visión clave acerca del desarrollo de su gestión administrativa y contable, a fin de poder utilizar todos los recursos que generen sinergia en la dirección correcta. En tal sentido, precisan de procedimientos, lineamientos o políticas que le permitan realizar sus operaciones de manera eficaz y eficiente, por lo que es importante la presencia de controles que verifiquen el buen funcionamiento de la empresa tomando como base sus metas y objetivos planteados.

Es por ello, que actualmente, las organizaciones deben contar con sistemas que les permitan, disponer de procedimientos administrativos y contables, además estos deben ser confiables y eficientes para así lograr el aprovechamiento máximo de todos los recursos con que cuenta la empresa para desarrollar sus objetivos a corto, mediano y largo plazo. La existencia de tales procedimientos, es de vital importancia, por cuanto suministran orientaciones sobre la manera más fácil y rápida de ejecutar las tareas dentro de las instituciones.

La correcta aplicación de estos procedimientos permite establecer los mecanismos necesarios para el registro y control tanto de los gastos como de los ingresos, que a su vez determinan los grados de eficiencia en la actividad productiva o de servicio donde se desempeñe la organización.

En este contexto, se presenta la investigación en la empresa MARIVELCA, C.A., dedicada a la importación y comercialización de materias primas y productos químicos para todo tipo de industrias venezolanas. Esta organización presenta debilidades en la gestión interna del departamento de administración y finanzas, ya que se carecen de herramientas administrativas y contables actualizadas para el manejo de las áreas que conforman en dicho departamento, tales como cuentas por cobrar, cuentas por pagar e impuestos. Esta situación incide en la información contable que se procesa.

El objetivo general de la investigación consiste en proponer lineamientos Administrativos y Contables que permitan la eficiencia de las actividades operativas en el Departamento de Administración y Finanzas de la empresa Marivelca, C.A.

Por tal motivo este estudio se presenta en los siguientes capítulos:

Capítulo I. El Problema, se plantea la problemática de la empresa, se establecen los objetivos (Generales y Específicos), posteriormente se justifica el estudio.

Capítulo II. Marco Teórico, se describen los antecedentes del estudio y se adaptan las teorías relacionadas con la investigación, y se nombran sus bases teóricas y definiciones de términos básicos

Capítulo III: Comprende el marco metodológico de la investigación, compuesto por el tipo y diseño de la investigación, y las fases metodológicas, donde se muestra la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, y las técnicas de análisis de datos.

Capítulo IV: Este capítulo comprende los análisis y la presentación de los resultados.

Capítulo V: Presenta la propuesta, su factibilidad y desarrollo, para dar paso a las conclusiones y recomendaciones, acompañadas de un cuerpo de referencias bibliográficas y anexos correspondientes.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

El dinamismo al que se enfrentan las organizaciones hoy en día, las ha llevado a mantener una constante lucha por mejorar todos los procesos operativos, que influyen directa o indirectamente en la obtención de las metas y objetivos organizacionales. Es por ello, que los administradores y gerentes asumen la responsabilidad de las acciones, dando la oportunidad al resto del personal, de contribuir o aportar conocimientos y habilidades que coadyuven en el cumplimiento de una mejor gestión administrativa, que genere beneficios a la empresa.

En este sentido, todas las organizaciones, se enfrentan a la necesidad de cambios en sus paradigmas económicos, políticos, sociales, tecnológicos y culturales, en pro de su crecimiento, desarrollo, fortalecimiento, competitividad y una mejor relación costo-beneficio en el menor tiempo posible. En consecuencia, surge la necesidad de examinar el desempeño de la organización y detectar oportunidades de mejoras, a través de un análisis de la gestión administrativa

Al respecto, las nuevas tendencias en la reflexión sobre la administración o la gestión efectiva, andan en busca de herramientas, enfoques, técnicas y estrategias, que permitan hacer más eficientes los procesos administrativos y contables en cualquiera de sus fases y el uso adecuado de los recursos propios o asignados, en vísperas a la obtención de resultados satisfactorios que propicien su permanencia y posicionamiento en el mercado.

Se podría señalar, que los procedimientos administrativos-contables constituyen un elemento del sistema de control interno, el cual se crea para obtener información financiera detallada, ordenada, sistemática e integral que contenga todas las

instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, normas, funciones, sistemas y procesos de las distintas operaciones o actividades que se realicen en la organización. De este modo, debido al dinamismo que rodea el ambiente administrativo y las exigencias de un mundo cambiante, las organizaciones deben incorporar nuevas herramientas administrativas que le permitan hacer uso efectivo de los recursos propios o asignados. Todo esto en virtud de hacer más eficaz el proceso administrativo en cualquiera de sus fases.

En función de lo antes descrito, cabe destacar que en el ámbito administrativo los lineamientos son guías que integran las principales metas y políticas de una organización con sus objetivos, estableciendo coherencias en las acciones a realizar para alcanzarlos. La formulación adecuada de una estrategia capaz de corregir las debilidades de una organización y arraigar sus fortalezas, con el fin de alcanzar una situación apropiada y original que le permita anticipar los cambios del entorno y las acciones de los competidores, haciéndola competitiva y sostenible en el tiempo.

En este sentido, se hace necesario establecer y ejecutar el uso de herramientas estratégicas administrativas y contables que le permitan desenvolverse adecuadamente en el entorno, que a su vez coadyuve a evaluar el grado de eficiencia y eficacia con el cual, los recursos humanos están cumpliendo la planificación, la organización, la dirección, la coordinación, la ejecución y el control de los objetivos trazados por la alta gerencia. Todo esto con el propósito de corregir las deficiencias que pudieran existir, tener un mejoramiento continuo, optimizar la productividad y mejorar la utilización de los recursos disponibles, conforme a los procedimientos, normas y políticas de una administración idónea.

En este contexto, el departamento administrativo – contable, se convierte en la base de la organización, ya que en este es donde se planifica, controla, coordina y direcciona la empresa, a la vez que se busca la mejora y perfeccionamiento de las actividades de todos aquellos involucrados en la gestión de la organización. Por medio de la información financiera, contable y administrativa y con la información que aporten los otros departamentos, se logra analizar e interpretar la situación de la

empresa, para así poder tomar decisiones en conjunto con la gerencia y formular las estrategias que permitan dar respuestas, así como también alcanzar la visión y misión trazadas por la misma. Esto se logra, con una gestión eficiente de la organización.

Desde esta perspectiva, se presenta la investigación en la empresa MARIVELCA, C.A., ubicada en el sector el Nepe, Intercomunal los Guayos, Municipio Guacara, estado Carabobo, dedicada a la comercialización de materias primas y productos químicos hacia diversos sectores industriales. Esta empresa tiene como objetivo expandir el alcance de sus actividades comerciales y posicionarse como líderes en su mercado, tanto a nivel regional como nacional; con el fin de lograr este objetivo, la gerencia considera necesario una reestructuración de la gestión administrativa de los distintos departamentos de la empresa, específicamente en el departamento administrativo - contable, ya que de este se derivan los datos financieros y contables, y recae la responsabilidad de llevar la planificación, organización, dirección y control de los recursos de la organización, el análisis e interpretación de la situación empresarial, necesarios para que en conjunto con la gerencia se encarguen de la toma de decisiones y alcanzar las metas y objetivos propuestos a corto, mediano y largo plazo

Se puede señalar, que en este departamento, además de las transacciones contables y financieras, se manejan las operaciones relacionadas con las cuentas por cobrar, cuentas por pagar e impuestos. Es precisamente en estas áreas donde se presentan debilidades, debido a que se carecen de herramientas administrativas actualizadas para el manejo adecuado de dichas áreas. Con respecto al proceso de las cobranzas, no se lleva un control interno, lo que ocasiona retraso eminente y limita la disposición de los ingresos por los servicios prestados, imposibilitando el manejo del capital, en función de los planes de inversión de la empresa.

Por otro lado, la falta de procedimientos idóneos para la administración de las cuentas por pagar da lugar a que existan riesgos de cometer errores en los pagos o efectuarlos de forma indebida. Esto se debe a que no existen normas y procedimientos establecidos, generando descontrol en las facturas de los proveedores.

Como se observa, la información contable que se procesa en la empresa no permite conocer y demostrar informes actualizados de los registros que se almacenan en el sistema administrativo contable, por ende las obligaciones con clientes y proveedores y lo concerniente al área impositiva se encuentran en retraso, originando sanciones y pérdidas administrativas. Además, la falta de control en los procesos contables ha limitado la información financiera de los resultados obtenidos en los ejercicios económicos, ocasionando así, decisiones erróneas a nivel gerencial, pérdidas económicas y gastos innecesarios.

Por otra parte, esta empresa realiza un importante número de facturaciones, presupuestos, notas de despacho, donde se utilizan una gran variedad productos químicos hacia los sectores industriales, lo que hace imprescindible procesos administrativos y contables actualizados que permitan el manejo e inspección de la información de manera más eficaz y veraz en los procesos administrativos de la organización.

1.1.1 Formulación del Problema

De acuerdo a lo planteado, se presenta la siguiente interrogante: ¿Cuáles serían los lineamientos administrativos y contables que se requieren para la eficiencia de las actividades operativas en el Departamento de Administración y Finanzas de la empresa Marivelca, C.A.?

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Proponer lineamientos Administrativos y Contables que permitan la eficiencia de las actividades operativas en el Departamento de Administración y Finanzas de la empresa Marivelca, C.A.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación que presenta el Departamento de Administración y Finanzas de la empresa Marivelca, C.A. con respecto a las actividades operativas que se llevan a cabo.
- Analizar los procedimientos administrativos y contables relacionados con las actividades operativas del Departamento de Administración y Finanzas de la empresa Marivelca, C.A.
- Diseñar lineamientos Administrativos y Contables que permitan la eficiencia de las actividades operativas en el Departamento de Administración y Finanzas de la empresa Marivelca, C.A.

1.3 Justificación de la Investigación

La dinámica del mundo actual, exige que las organizaciones sean más relevantes y eficientes, por lo que cabe decir, que el logro de la máxima eficiencia en la obtención de los recursos de una empresa, dependa en gran parte del grado de acierto o predicción en la toma de decisiones. Por ello, la alta gerencia debe tomar las prevenciones necesarias que le permitan conocer con anticipación los resultados de su gestión.

Esta investigación es de gran importancia por cuanto, se proveerá de herramientas que ayuden y faciliten los procesos, comprensión e interpretación de la información financiera y administrativa necesaria para una adecuada toma de decisiones, lo que repercutirá en un mejor aprovechamiento de sus recursos humanos como financieros y de capital.

Asimismo, el departamento de Administración y Finanzas de la empresa podrá operar con eficiencias las actividades de cobranzas, dado que mantendrá actualizado y con fácil acceso a los registros de cuentas por cobrar; además de contar con una gestión adecuada de las cuentas por pagar que ayudará a la empresa a tener la

uniformidad de criterios, la correcta utilización y el máximo aprovechamiento de los recursos disponible que implica el desarrollo del proceso de cuentas por pagar.

De igual forma, se analizarán los procesos contables y se mejorarán aquellos puntos débiles, con la finalidad de elaborar estados financieros confiables que permitan una correcta toma de decisiones por parte de los responsables de la gestión financiera y por ende un uso adecuado de los recursos de la empresa, proporcionando información eficiente y eficaz a la gerencia. Asimismo, contribuye al buen desempeño administrativo, ya que sienta las bases para la actualización de los procesos administrativos, obteniendo mejor tiempo de respuesta, producto de la disminución de las operaciones manuales.

Por otra parte, desde el punto de vista académico, el estudio se justifica porque podría convertirse en un nuevo elemento de consulta e información en la Universidad José Antonio Páez, para aquellos estudiantes que en el futuro deseen realizar investigaciones relacionadas al tema objeto de estudio. Además se convertirá en una fuente de conocimientos teóricos y de profundización en el campo contable, para analizar los conceptos relacionados con esta ciencia.

Por último, profesional y personalmente, pondrá de manifiesto los conocimientos adquiridos a lo largo de formación académica, contribuyendo a ampliarlos aun más, dado que es un tema muy interesante y con gran importancia en lo que a información contable y administrativa se refiere. También permitirá sentar bases para otros estudios que surjan partiendo de la problemática aquí especificada

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El marco teórico es la parte del proceso de la investigación que representa toda la fundamentación teórica, es decir, todas las teorías que sustentan el estudio. Este conjunto teórico es el resultado de la revisión de las referencias disponibles, ya sean audiovisuales, impresas o electrónicas. Su función es brindar coherencia documental y veracidad a la investigación, y se estructura, para esta investigación, en: antecedentes del estudio, las bases teóricas y la definición de términos

2.1 Antecedentes de la Investigación

Al investigar acerca de estudios realizados sobre el tema de investigación, se debe indagar con relación a trabajos anteriores, que de una manera u otra, tienen estrecha relación con el objeto de estudio y además servirán como base para alcanzar los objetivos planteados. A continuación se reseñan los trabajos que guardan mayor vinculación con la investigación, los mismos se muestran en orden cronológico, del más reciente al más antiguo.

Monsalve, J y Racero E (2014), quienes realizaron un trabajo titulado: **“Lineamientos Administrativos y Contables dirigidos a la optimización del Control de Gastos Operacionales de la Tienda Makro Comercializadora, S.A. Tienda Tocuyito 29”**, presentado en la Universidad José Antonio Páez como requisito para optar por el título de Licenciados en Contaduría Pública. La presente investigación tuvo como objetivo general proponer lineamientos administrativos y contables dirigidos a la optimización del control de gastos operacionales de la tienda Makro Comercializadora. Metodológicamente se enmarcó dentro de la modalidad de proyecto factible, apoyado en un diseño de campo y en una investigación

bibliográfica y/o documental. Como técnicas de recolección de datos, se empleó la observación directa y la encuesta, mediante un cuestionario, el cual fue aplicado a la población objeto de estudio conformada por diez (10) empleados que laboran en la empresa en el área administrativa, ya que son las personas que están inmersas en la problemática planteada.

Una vez analizado los resultados se concluyó que no se lleva un adecuado control interno para el manejo de los gastos operativos en cada departamento, ya que no se cuenta con un instrumento efectivo para el manejo de los gastos que se originan en la empresa, ya que no se aplican técnicas administrativas y contables que permitan el control y seguimientos de los egresos, lo que genera que se duplique el tiempo de trabajo. Por lo que recomendaron implantar, los lineamientos administrativos y contables para un mejor funcionamiento de la organización.

El antecedente planteado, sirve de marco de referencia a la presente investigación, porque establece los lineamientos administrativos y contables para el control de los gastos operacionales de una organización. De igual modo, puede ser considerado para el manejo de los procesos que se llevan a cabo en el área administrativa y financiera de la empresa de la empresa Marivelca, C.A.

Por otra parte, Quintero, L (2014), realizó un trabajo titulado: “**Plan de Acción Orientado a la optimización de los Procesos Operativos y Administrativos del Departamento de Ventas del Concesionario Mg Motores Valencia, C.A.**”, realizado en la Universidad José Antonio Páez para optar por el título de Licenciada en Administración de Empresas. La organización presentaba debilidades en los procesos internos del departamento de ventas. Es por ello, que se planteó como objetivo general diseñar un plan de acción orientado a la optimización de los procesos operativos y administrativos del departamento de ventas. Metodológicamente, el estudio se enmarcó en una investigación de campo y como diseño de la investigación se tiene la investigación descriptiva.

Como técnica de recolección de información se empleó la encuesta, la observación directa y la matriz dofa. La población objeto de estudio estuvo

conformada por diez (10) personas que laboran el departamento de ventas incluyendo al gerente de ventas. Los resultados obtenidos permitieron concluir que las actividades que desarrolla la empresa actualmente, tiene una base empírica, es decir, no se rige bajo un ordenamiento consecutivo de los pasos técnicos y analizados, sino en base lógica y en función de la experiencia, que incide en la rentabilidad y en la calidad del servicio prestado. Por lo que se propone un plan de acción orientado a la optimización de los procesos operativos y administrativo en el departamento de ventas.

Este antecedente se tomó como referencia, porque aporta los elementos que se deben considerar para optimizar los procesos operativos y administrativos de un departamento, sirviendo de marco teórico para el control de las actividades operativas en la empresa Marivelca, C.A.

Otro trabajo consultado fue el de Bracho, H (2013), titulado: **“Lineamientos Administrativos y Financieros para mejorar la Gestión Contable en la empresa Di Lorenzo, C.A.”**, presentado en la Universidad José Antonio Páez (UJAP), como requisito para optar por el título de Licenciada en Contaduría Pública. La organización objeto de estudio presenta deficiencias en los procesos contables que se llevan a cabo, por lo que el objetivo general consistió en proponer lineamientos administrativos y financieros que permitan mejoras en la gestión contable de la empresa. Este trabajo se ubicó bajo la modalidad de proyecto factible, con un diseño de campo y una revisión documental. Entre las técnicas de recolección de información empleadas se tiene la observación directa y un cuestionario aplicado a la población objeto de estudio, la cual estuvo conformada por tres (3) trabajadores que laboran en la empresa, tomando como muestra todos los elementos de la población.

Se concluye que los registros contables de la empresa no emiten información confiable, por ende existen fallas en el proceso de información administrativo y contable dentro de la organización. En tal sentido, aplicación de los procesos propuestos generarán resultados confiables, eficientes y efectivos, así como manejo de los controles internos, lo que permitirá el cumplimiento de los objetivos trazados.

La vinculación de este antecedente con la presente investigación, reside en que aporta información relacionada con la gestión contable, a través de datos, reportes, e información consolidada. Por lo cual, sirve de guía para las optimizar las actividades operativas del departamento de administración y finanzas de la empresa objeto de estudio

También se consultó a Suarez, A (2011), quién realizó un trabajo titulado: **“Diseño de Estrategias para mejorar la Gestión Administrativa en el Taller Automotriz Félix Suárez, ubicado en el Municipio Valencia, Parroquia Miguel Peña”**, presentado en la Universidad de Carabobo (UC), para optar por el título de Licenciado en Administración Comercial. La investigación tiene como objetivo general proponer estrategias para mejorar la Gestión Administrativa del Taller Automotriz Félix Suárez, ubicado en Valencia, Parroquia Miguel Peña.

Desde el punto de vista metodológico es una investigación de campo, del tipo descriptivo. Se aplicó como técnica de recolección de información la encuesta, a través de un cuestionario, el cual fue aplicado al personal y a los clientes para determinar de qué manera se lleva a cabo la gestión administrativa en la empresa y cual es papel que juegan los trabajadores en este proceso, por otra parte se aplicó a los requerimientos de la investigación un cuestionario para los clientes, el mismo indicó cómo se debería mejorar la gestión administrativa del Taller Automotriz Félix Suárez, la cual influye en la prestación del servicio, además de identificar los factores internos y externos que influyen en la gestión administrativa para lograr su eficiencia.

Los resultados obtenidos permitieron concluir, que se aplican procesos administrativos pero de forma empírica observándose una gran debilidad que no permite que esta pequeña empresa se proyecte en el tiempo. Por lo tanto, es necesaria la elaboración de una propuesta orientada a solventar las debilidades en los procesos administrativos.

La relación de este antecedente se basa en las estrategias que se plantean para mejorar la gestión administrativa de una empresa, en este sentido, ofrece un conjunto de definiciones y conocimientos importantes sobre herramientas que permitan mejorar los procesos administrativos y financieros en la empresa Marivelca, C.A.

Finalmente, se consultó a Parra, E., Sanchez, M. (2011), quienes realizaron una investigación titulada: **“Plan de Acción Para Optimizar la Gestión del Departamento de Administración en la Empresa Transporte Adriana Adrianca, C.A.”**, presentada ante el Instituto Universitario de Tecnología Para la Informática (IUTEPI); para optar por el título de Técnico Superior Universitario en Administración de Empresa. Los autores se plantearon como finalidad definir estrategias para optimizar la gestión de los procesos administrativos de la empresa Transporte Adriana C.A. El estudio se enfocó dentro de una investigación cuantitativa del tipo investigación de campo, con un nivel descriptivo, tomando en consideración una población de los veinte (20) trabajadores que conforman el departamento de administración de la empresa.

Se empleó como técnica la encuesta, bajo el instrumento de recolección de datos el cuestionario validado a través del juicio de expertos. La información recabada a través de estos instrumentos fue procesada por medio de un análisis cuantitativo, que permitió la presentación de los resultados por medio de tablas de frecuencia y gráfico de torta, así como su respectiva interpretación.

Luego de haber obtenido los datos se presentaron las conclusiones entre ellas: La gerencia se concentra en dar respuesta a los problemas que se le presentan a diario, deponiendo en un segundo plano las verdaderas funciones de una gerencia estratégica., así mismo, la empresa pierde oportunidades desde el punto de vista financiero al no manejar las mejores técnicas administrativas y contables.

Este antecedente se relaciona con la presente investigación, ya que establece estrategias basadas en la eficiencia, eficacia y efectividad para mejorar la gestión de los procesos administrativos y contables de la empresa, ya que es posible medir la confiabilidad de datos administrativos y datos contables desde enfoques predictivos: ejecutados, ajustados, mantenidos, informados, retro-informados.

2.2 Bases Teóricas

De acuerdo, a la diversidad de temáticas relacionadas con el objetivo de esta investigación y el carácter interdisciplinario de su estudio, se fijaron ejes temáticos respecto a los procesos administrativos y contables que sirven de apoyo teórico para proponer lineamientos administrativos y contables que permitan la eficiencia de las actividades operativas en el Departamento de Administración y Finanzas de la empresa Marivelca, C.A.

2. 2.1Gestión Administrativa

La gestión, es la acción y efecto de gestionar o de administrar, gestionar es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera. En otra concepción, gestión es definida como el conjunto de actividades de dirección y administración de una empresa. Se refiere al grado de eficiencia y de eficacia con el cual según Volpentesta (2000) “se están cumpliendo la planificación, la organización, la dirección, la coordinación, la ejecución del control de los objetivos trazados por la institución”. (p 145).

Se puede señalar que la administración es una actividad de máxima importancia dentro del que hacer de cualquier empresa, ya que se refiere al establecimiento, búsqueda y logro de objetivos. Terry (2006), establece que: “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”. P (81). Por lo que se puede establecer que la gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un ambiente laboral, formado por individuos que trabajan en grupos para poder llegar a cumplir los objetivos planteados

En este contexto, para la empresa Marivelca, C.A., la gestión administrativa es fundamental, ya que el personal del departamento de administracion y finanzas

mantiene un ambiente de trabajo y en búsqueda de soluciones a través de métodos organizacionales y contables compuestos por subsistemas que interactúan entre sí, por lo tanto, proporciona las herramientas necesarias para evaluar la gestión contable y financiera.

2.2.2 Procesos Administrativos

La administración es una actividad basada en tareas operativas que se llevan cabo mediante el esfuerzo de los miembros del grupo para permitir el funcionamiento adecuado de una organización, para tal efecto el proceso administrativo es fundamental para especificar en forma sistemática y ordenada las actividades dentro de la empresa. Cantú (2001), interpreta la calidad de los procesos administrativos como “Un sistema que permite la integración del recurso humano y el grado en que un producto satisface las necesidades de la empresa y para tener la debida certeza de que del proceso productivo tendrá los niveles de calidad requeridos”. (p. 5). La administración para ser eficiente debe basarse en un sistema administrativo que permita que la organización se desarrolle mediante una cultura de mejoramiento continuo que permita al cumplimiento de su misión.

Desde tal perspectiva debe entenderse a los procesos de planear, organizar, dirigir y controlar como elementos sinérgicos en donde los acontecimientos individuales de cada uno de ellos, afecta y guarda relación estricta con los otros procesos.

Planeación: implica que los gerentes piensan con anticipación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún procedimiento, método o lógica y no en corazonadas. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Son la guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar los objetivos, de tal modo que la planificación o el planificar, es establecer de manera específica las decisiones tomadas o aquellas decisiones a futuro que los directores o gerentes

realizaran para el logro de sus metas. Por su lado, Münch y García (2008,) establecen que la planeación “es la determinación de los objetivos, elección de los cursos de acción para lograrlos, con base en la investigación y elaboración de un esquema detallado que habrá de realizarse en un futuro” (p 65). Por tanto, el cómo planear, establecer mecanismos de acción de alcance de normas, procedimientos, planes y objetivos exige la reinvencción constante de cómo el gerente estratégicamente piensa, estableciendo los senderos de acción empresarial

Organización: Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización. Berghe (2005) establece que el proceso de organización “significa que el gerente y los directivos de la empresa coordinen los recursos materiales y humanos con que cuenta la compañía”. Para Azuaje (2005) “organización consiste en la creación de estructuras que permitan determinar las jerarquías necesarias y agrupar las actividades, con el objeto de simplificar las mismas, así como sus funciones dentro de la unidad”. (p 59).

Es importante mencionar, que el organizar implica mayormente el manejo y administración del capital intelectual, considerando que éste por su naturaleza conceptual está formado por emociones, sentimientos, hábitos y costumbres; por lo tanto, el innovar o cambiar pudiera no ser una tarea fácil a alcanzar por el gerente.

Dirección: Esta tercera función envuelve a los conceptos de motivación, liderazgo, guía, estímulo y actuación. A pesar que estos términos tienen una connotación diferente, indican que esta función administrativa está relacionada con los factores humanos de una organización. Se trata de dirigir la organización de manera que se alcancen sus objetivos. Para Münch y García (2008) la dirección es la etapa del proceso gerencial en donde “se ejecutan los planes de acuerdo con la estructura organizacional, mediante la guía de los esfuerzos del grupo social a través de la motivación, la comunicación y la supervisión” (p 160). La dirección se refiere a la forma como se establece el ambiente interno de la empresa con atención especial al uso de los recursos humanos. Abarca la fijación de incentivos para mejorar el

rendimiento, el diseño de sistemas formales para utilizar la información, las habilidades que poseen los empleados, la implantación de programas para la resolución eficaz de conflictos, y la definición de las condiciones y políticas generales que ayudarán a los gerentes a dirigir a otras personas.

Control: Esta última fase del proceso administrativo, tiene como propósito medir, cualitativamente y cuantitativamente, la ejecución en relación con los patrones de actuación y determinar si es necesario tomar acción correctiva o remediar que encause la ejecución en líneas con las normas establecidas. Münch y García (2006) al establecer “si el control se estudia como última etapa del proceso administrativo, esto no significa que en la práctica suceda de la misma manera”. (p 183). Es el proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas.

Los procesos administrativos para la empresa son importantes, porque le permiten evaluar los resultados obtenidos porque le permiten evaluar las actividades operativas en el área de administración y finanzas, por lo cual coadyuva a mejorar los procesos contables que se llevan a cabo en la empresa.

2.2.3 Características de los Procedimientos Administrativos

De acuerdo a Cantú (2001), las características son las siguientes:

- Enfocar el efecto completo de una decisión por anticipado, suministrando datos completos exactos y oportunos para los procesos de planeación y toma de decisiones. Emplea datos y métodos ordinarios en la preparación de planes de largo y corto plazo.
- Reduce el tiempo y volumen de información requerida mediante una información de cada nivel de dirección, de sólo los grados de detalles necesarios.
- Satisface las necesidades de cada unidad de la organización, con un mínimo de duplicación sirviendo al mismo tiempo a la organización como un todo.
- Presenta los datos a quienes son responsables de la toma de decisiones y

planeación, en forma tal que disminuye al mínimo el tiempo o esfuerzo necesario para su análisis e interpretación.

Las tareas de la Administración son la base del funcionamiento de toda compañía, contando con una gran cantidad de tareas que van desde la elaboración y control del banco de datos, como también las distintas tareas de control de operaciones, siendo en muchas ocasiones el motor de nuevas campañas y tareas que permiten un crecimiento o la elaboración de un plan para brindar nuevos ingresos.

2.2.4 Lineamientos Administrativos

El proceso administrativo es un modelo teórico que pretende englobar las actividades que conforman la gestión del administrador. En la realidad estas actividades, muchas veces son difíciles de separar y no se presentan en un orden o secuencia claramente definido, no obstante, para facilitar su comprensión, Solano (2012), señala los siguientes lineamientos:

- La definición de objetivos, políticas, planes y otros lineamientos específicos que sirven para marcar los cursos de acción por seguir,
- El establecimiento de una estructura para distribuir y coordinar el trabajo de la organización,
- La integración del personal idóneo y su dirección, hacia el logro de los objetivos predeterminados. Esto principalmente por medio del liderazgo, la coordinación y la motivación,
- Una comparación de los resultados obtenidos con lo planeado, el estudio de las diferencias y la toma de acciones correctivas pertinentes
- En toda actividad, este conjunto de lineamientos deben estar claramente definidos bajo ciertos requisitos mínimos de calidad, ser divulgados, entendidos por el personal y se debe verificar permanentemente su acatamiento

De acuerdo a lo planteado, la administración es un proceso consistente en la distribución y asignación correcta de recursos de la empresa para poder alcanzar eficientemente los objetivos establecidos por medio de las actividades de planeación, organización, dirección y control. Para la empresa en estudio le permitirá la eficiencia de las de las operaciones y con el cumplimiento de las medidas administrativas impuestas por la gerencia, de manera tal, que se lleve una adecuada gestión administrativa y financiera

2.2.5 Procedimientos Contables

De acuerdo a Catacora (2009), los procedimientos contables se definen “como todos aquellos procesos, secuencia 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). Desde el punto de vista del análisis, se pueden establecer procedimientos contables, para el manejo de cada uno de los grupos generales de cuentas de los estados financieros.

Por otro lado López (2003) lo define como “el conjunto de fases a través de las cuales la Contaduría Pública obtiene y comprueba información financiera”. (p 387). Es un ciclo o fases de la contabilidad que se repiten en cada periodo, este va desde el registro inicial hasta los estados financieros finales, en este proceso las transacciones son registradas y clasificadas de acuerdo a la empresa bien sea pública o privada.

Cuando se trata de definir el proceso contable se debe estudiar la naturaleza de las transacciones involucradas; éstas se clasifican en externas o internas, según sea que participen terceros o no en las operaciones de la empresa. La contabilidad financiera está interesada solamente en aquellas transacciones medidas en términos monetarios siempre y cuando afecten la posición financiera de la empresa.

Si los gerentes, inversionistas, acreedores y empleados van a darle un uso eficaz a la información contable, también deben tener un conocimiento acerca de cómo obtuvieron esas cifras y lo que ellas significan. Una parte importante de esta

comprensión el reconocimiento claro de las limitaciones de los informes de contabilidad, y de los procesos que se utilizaron para obtener tales resultados.

Un proceso contable sirve para conocer y demostrar los recursos controlados por un ente económico, las obligaciones que tenga de transferir los recursos a otros entes, los cambios que hubieren experimentado tales recursos y el resultado obtenido en el período. Uno de los aspectos que es preciso considerar cuando se estudia la empresa mediante el enfoque de procesos es la estructura, el medio en que ella está inserta y a la cual pertenece con un sentido de dependencia. Esta dependencia y subordinación plantea determinadas exigencias a las cuales debe ceñirse y/o dar respuestas.

El proceso contable abarca una serie de elementos que le dan su esencia primaria, los cuales son parte integral de un conjunto de operaciones y actividades que desarrolla empresa objeto de estudio. Dichos elementos son: transacciones, cuentas, registros contables, estados financieros y toma de decisiones, entre otros. Por lo cual, la empresa en estudio requiere

2.2.6 Características de los Procedimientos Contables

De acuerdo a Redondo (2004): “para poder satisfacer adecuadamente sus objetivos, el proceso contable debe ser comprensible, sistemático y útil y en ciertos casos requiere que además la información obtenida sea comparable y confiable.”(p 30). La información es útil cuando es pertinente y sus fuentes sean fidedignas. Es comprensible cuando sea fácil de interpretar y analizar; y la información es confiable cuando es neutral, verificable y en la medida en que represente fielmente los hechos económico. Sus características son las siguientes:

- Son de aplicación específica para cada caso, desarrollando varios procedimientos para una sola labor, de acuerdo con los requerimientos de la organización.
- Son flexibles, ya que permiten cambios necesarios, es decir, son adaptables a los problemas que se vayan generando.

- Tienen la particularidad de ser estables, en el sentido que llevan una misma secuencia de acuerdo con lo planteado previo a su ejecución.
- Los procesos contables bien diseñados ofrecen control, compatibilidad, flexibilidad y una relación aceptable de costo/beneficio.
- Además le dan a la administración control sobre las operaciones de la empresa.

Se puede decir, que la gestión contable en la empresa Marivelca, C.A. permitirá que los procedimientos sean coordinados con los objetivos pautados y a las necesidades administrativas, contables y operativas que tenga la organización en la realización de sus actividades y mantener un adecuado control de las diferentes operaciones y transacciones financieras que en ellas se ejecutan

2.2.7 Estructura de los Procesos Contables

De acuerdo a Redondo (2004), un proceso contable sigue un modelo básico fácilmente adaptable a situaciones especiales de cada empresa, pero de aplicaciones estrictas para ofrecer un resultado objetivo de acuerdo a la realidad del ente económico. (p 33). Se deben ejecutar tres pasos básicos relacionados con las actividades financieras: Los datos se deben registrar, clasificar y resumir, además involucra la comunicación a quienes estén interesados y la interpretación de la información contable para poder efectuar la planeación. El registro de la actividad financiera se debe llevar en forma sistemática de la actividad comercial diaria en términos económicos. Los procesos contables se presentan en las siguientes fases:

Sistematización: fase inicial del proceso contable que establece el sistema de información financiera en una entidad económica.

Valuación: segunda fase del proceso contable. Cuantificada en unidades monetarias los recursos y obligaciones que adquiere una entidad económica en la celebración de transacciones financieras.

Procesamiento: Tercera fase del proceso contable. Elabora los estados

financieros resultantes de las transacciones celebradas por una entidad económica.

Evaluación: cuarta fase del proceso contable. Califica el efecto de las transacciones celebradas por una entidad económica.

Información: quinta fase del proceso contable. Comunica la información financiera obtenida por la contabilidad.

El manejo de registros constituye una fase o procedimiento de la contabilidad. El mantenimiento de los registros conforma un proceso en extremo importante, toda vez que el desarrollo eficiente de actividades contables depende en alto grado de la exactitud de los registros en la contabilidad.

2.2.8 Lineamientos Contables

De acuerdo a Gálvez (2014), la contabilidad estratégica se puede definir como “el sistema de información que incluye información financiera y no financiera para la toma de decisiones que soporta, mantiene e incrementa la posición competitiva de una organización” (documento digital), la contabilidad estrategia reemplaza a la tradicional, que puede mostrar mucho pero oculta lo más importante, porque las empresas no solo son números sino también hay que tomar en cuenta que hay muchos otros factores que la afectan de manera directa o indirectamente. La contabilidad juega un rol importante dentro de la sociedad debido a los constantes cambios y a la apremiante globalización, la contabilidad ha evolucionado y debe seguir haciéndolo de manera notable dando origen a nuevas estrategias contables.

El nuevo y adecuado concepto de la contabilidad se basa en el beneficio que ésta tenga en la toma de decisiones, en la predicción razonable del futuro, en la correcta valuación de los recursos, en la fidelidad de la información contenida en su interior, en la conformación de indicadores de gestión que faciliten la planeación y la medición de productividad en el corto plazo, así como en la evaluación de proyectos y lo más importante en un completo sistema de análisis financiero.

Se presentan cinco estrategias en las que las empresas deben dirigir esfuerzos para mejorar su competitividad en los próximos años:

- Incremento en la satisfacción del cliente y/o mejora de calidad.
- Reducción de costos y maximizar capacidades.
- Mejora de procesos y desempeño.
- Innovación y desarrollo de nuevos productos.
- Mayor control interno y una buena administración de riesgos.

Debido a las necesidades de los usuarios, la contaduría ha tenido que renovar y cambiar sus estrategias para entrar a un nuevo mundo y a un concepto distinto de acuerdo con las exigencias de la globalización y el avance económico que es necesario para sobrevivir; conociendo y aplicando nuevas estrategias que permitan demostrar el mejor camino frente a una dificultad financiera sin sobrepasar los principios normativos. En este contexto, la empresa objeto de estudio debe trabajar con nuevos enfoques. El nuevo enfoque es: funciones complejas para gente capacitada. En un ambiente redefinido quedan muy pocas tareas sencillas, de rutina, no calificadas.

2.2.9 Gestión y Actividades Operativa

Es la revisión constante de las actividades y acciones que se llevan a cabo en relación con la producción, distribución y venta de bienes y servicios en la organización para el cumplimiento de sus objetivos. El nivel operativo involucra cada una de las actividades de la cadena del valor interna, tanto primarias como de apoyo, por tanto, es posible hablar de gestión de aprovisionamiento, gestión de la producción, gestión de distribución, gestión de marketing y gestión de servicio, gestión de personal, la gestión financiera.

De acuerdo a Artoletto (2010), se entiende por gestión operativa o “gestión hacia abajo” la que realiza el directivo hacia el interior de su organización para aumentar su capacidad de conseguir los propósitos de sus políticas”. (p 6). Involucra los cambios en la estructura de la organización y en el sistema de roles y funciones, la elección de personal directivo y asesor de mediano nivel, los procesos de capacitación del personal de planta permanente, la mejora continua del funcionamiento de la organización con su actual tecnología y la introducción de innovaciones técnicas y estratégicas acordes con los proyectos en curso.

La gestión empresarial u operativa, conocida también como administración de empresas o ciencia administrativa es una ciencia social que estudia la organización de las empresas y la manera como se gestionan los recursos, procesos y resultados de sus actividades. Son ciencias administrativas o ciencias económicas y financieras, la contabilidad, las finanzas corporativas y la mercadotecnia, la administración, la dirección estratégica etc.

En pocas palabras se puede decir que administrar es planear, organizar, dirigir y controlar todos los recursos de un ente económico para alcanzar unos fines claramente determinados.

Analizar los elementos que componen la empresa, establecer la mejor organización para el correcto aprovechamiento de los recursos y controlar que todos los aspectos funcionen correctamente para alcanzar los objetivos (y corregir las desviaciones) es la gestión interna de cualquier empresa, si a eso añadimos el análisis del entorno y sus efectos tendremos el cuadro completo que todo gestor de empresas ha de manejar.

La gestión está orientada a proporcionar una gestión integral y completa de diferentes procesos o funciones dentro de la empresa Marivelca, C.A. En cada caso, se proporcionan los recursos técnicos y de personal necesarios para cumplir los objetivos con un alto estándar de calidad y eficacia. Por lo tanto, para la empresa es importante conocer los elementos relacionados con la gestión interna para mejorar sus procesos operativos

2.3 Definición de Términos Básicos

Control contable: Planes de organización y procedimientos y normas de registros que se ocupan de proteger las cuentas y asegurar la veracidad de los registros financieros.

Control de gestión: Sistema de administración que permite el seguimiento integral de las acciones que se planean y ejecutan; determina el avance periódico de las mismas, a fin de ejercer acciones de retroalimentación y correlación en caso de incumplimiento o desviación.

Control interno: Es la función que tiene la gerencia de salvaguardar, y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos y ofrece la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización

Control: Es uno de los elementos de la gestión gerencia! superior, que permite evaluar si la planificación se cumple según los pasos previamente establecido

Efectividad: Es una medida que permite evaluar la capacidad para alcanzar metas preestablecidas

Eficiencia: Es la capacidad relativa de producir a una velocidad determinada con costos más bajos, o bien, con los mismos costos, producir a una mayor velocidad

Estados financieros: Informes cuantitativos sobre la situación financiera y los resultados de las operaciones de la organización

Información Financiera: Conjunto de datos emitidos en relación con las actividades derivadas de la gestión de los recursos financieros asignados a una sociedad. Muestra la relación entre los derechos y obligaciones de la misma y las variaciones de su patrimonio neto a lo largo de un periodo o en un momento determinado.

Información razonable. La información será razonable, cuando ésta se ajuste a normas, principios y procedimientos contables, de aceptación general.

Periodo Contable: Identificación que se establece entre las operaciones y eventos, así como sus efectos desviados, susceptibles de ser cuantificados con el periodo en que ocurre.

Políticas Es la forma por medio de la cual las normas fijadas van a lograrse o las pautas establecidas para respaldar esfuerzos con el objeto de lograr las metas establecidas.

Registro Contable: Es la afectación o asiento que se realiza en los libros de contabilidad de un ente económico, con objeto de proporcionar los elementos necesarios para elaborar la información financiera del mismo.

Registro: Libro o documento que contiene o comprueba algunas o todas las actividades de una empresa, o que contiene y justifica una transacción

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico está referido según Balestrini (2008) “Al conjunto de procedimientos lógicos, tecno-operacionales implícitos en todo proceso de investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos, a propósito de permitir descubrir y analizar los supuestos del estudio”. (P. 45). Es por ello, que a continuación se presenta el tipo de investigación y diseño de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de información y las finalmente la validez y las técnicas de análisis empleadas en el mismo

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

De acuerdo a las características de los objetivos formulados y a la naturaleza del presente estudio, la modalidad de la investigación se ajusta a las exigencias y requerimiento de un proyecto factible. De acuerdo con el Manual de Trabajos de grado y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL), (2013), define proyecto factible como:

La elaboración de una propuesta, de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales. Debe tener apoyo en una investigación de tipo documental, de campo o un diseño que incluya ambas modalidades apoyado en una investigación descriptiva (p. 16).

Por lo tanto, se resolvió la problemática que presenta la empresa, a través de los lineamientos administrativos y contables que permitan la eficiencia de las actividades operativas en el Departamento de Administración y Finanzas de la empresa Marivelca, C.A.

Asimismo, se asumió el diseño de campo no experimental. La investigación de

campo, se adecua al propósito del estudio, ya que permitió obtener los datos directamente de la realidad abordada, es decir, contar con datos primarios provenientes de la muestra seleccionada y de la aplicación de técnicas e instrumentos de recolección de datos. Arias, F, (2012) dice:

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

Por otra parte, la investigación no experimental para Balestrini (2008), señala que “en este tipo de diseño se observan los hechos estudiados tal como se manifiestan en su ambiente natural, por lo cual no se manipulan de manera intencional las variables” (P. 48). Significando con ello que se recolectarán datos directamente de la realidad que ocurre en la empresa Marivelca, C.A. Adicionalmente, de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2009) este diseño “Se realiza sin la manipulación deliberada de las variables y se observan fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos, esto debido a que las variables independientes ya han ocurrido y no pueden ser manipuladas”. (p. 190)

De igual forma, el estudio tiene un nivel descriptivo con apoyo documental, ya que en ella se busca identificar los procedimientos administrativos y contables relacionados con las actividades operativas del Departamento de Administración y Finanzas de la empresa Marivelca, C.A. Para Hernández, Fernández y Baptista (2009) la investigación descriptiva es aquella que busca especificar, propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice (p 119). Asimismo, la revisión documental se realizó con la finalidad de establecer todos aquellos conceptos, teorías y concepciones que permitirán documentar la investigación y fundamentar la propuesta del estudio. Para Arias (2012) una investigación documental es “aquella que se basa en la obtención y análisis de datos provenientes de materiales impresos u otros tipos de documentos” (p.27). En este sentido, la información

utilizada derivó de fuentes primarias a través de la aplicación otras técnicas, y de fuentes secundarias por medio de la revisión de datos contenidos en libros, trabajos de grado y todo aquel material bibliográfico que se encuentra relacionado con el objeto de este estudio.

3.2 Fases Metodológicas

Fase I: Diagnóstico de la situación que presenta el Departamento de Administración y Finanzas de la empresa Marivelca, C.A. con respecto a las actividades operativas que se llevan a cabo.

El procedimiento metodológico del presente estudio, requiere de tres fases para dar cumplimiento a los objetivos específicos de la investigación. En primer lugar, se diagnosticó la situación que presenta el Departamento de Administración y Finanzas de la empresa con respecto a las actividades operativas que se llevan a cabo. Para dar cumplimiento a este objetivo, se utilizó como técnica de recolección de información la observación directa. De acuerdo a Tamayo y Tamayo (2009), la observación directa: “Es aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia investigación”. (p. 122). A través de ella se recopilan datos e información mediante la percepción visual para observar los hechos, realidades sociales y a las personas del contexto real en donde se desarrollan normalmente sus actividades.

En esta técnica se empleó como instrumento una lista de cotejo. Arias (2012) la define de la siguiente manera: “La lista de cotejo o de chequeo, también llamada lista de control o lista de verificación, es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada”. (p 70). Este instrumento fue estructurado tomando en cuenta los aspectos que intervienen en los actividades administrativos y financieras en la empresa, en los cuales se indicó la presencia (SI) o ausencia (NO) del aspecto observado

Fase II: Análisis de procedimientos administrativos y contables relacionados con las actividades operativas del Departamento de Administración y Finanzas de la empresa Marivelca, C.A.

En esta fase se empleó la técnica de la encuesta, Méndez (2008), establece que: “Este método consiste en obtener información de los sujetos de estudio, proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones, actitudes o sugerencias”. (p. 124). El instrumento que se utilizará para tal fin, será el cuestionario, que según Sabino, (2008) lo define como:

Un instrumento escrito que debe resolverse sin interacción del investigador, el cuestionario establece provisionalmente las consecuencias lógicas de un problema que, aunada a la experiencia del investigador y con la ayuda de la literatura especializada servirán para elaborar las preguntas congruentes con dichas consecuencias lógicas (p 72).

Este cuestionario permitió conocer los procedimientos administrativos y contables relacionados con las actividades operativas y se le aplicó a la población objeto de estudio. La población se considera como un conjunto de elementos que presenta una característica o condición común que es objeto de estudio. Es así como Arias, (2012) define la población “como un conjunto finito e infinito de elementos con características comunes para los cuales sean extensivas las conclusiones de la investigación, esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio”. (p 81). De igual manera Tamayo y Tamayo (2009), señala que:

Población es la totalidad del fenómeno en estudio, inclusive la totalidad de unidades de análisis o entidad de población que integra dichos fenómenos y debe cuantificarse para un determinado estudio integrado en conjunto “N” de entidades que participan de unas determinadas características. Se denomina población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a un estudio de investigación. (p 176).

En la presente investigación, la población está conformada por ocho (8)

empleados que laboran en el Departamento de Administración y finanzas de la empresa Marivelca, C.A. Cabe considerar, que la muestra es un subconjunto representativo de un universo o población. Sabino (2008), define “La muestra como aquel conjunto de elementos que han sido tomados de una población con la finalidad de ser estudiados y mediante esta tomar las características totales de la población”. (p. 98). Por otro lado, Arias (2012) establece que: “Una muestra representativa es aquella que por su tamaño y características similares a las del conjunto, permite hacer inferencias o generalizar los resultados al resto de la población con un margen de error conocido”. (p. 83). En este caso, la muestra se considera representativa, ya que se tomarán todos los elementos de la población.

Luego de la recolección de la información, fue necesario procesarla con el fin de establecer el cumplimiento de los objetivos planteados. De acuerdo a Bisquerra (2004) la estadística descriptiva es la que “presenta información en forma conveniente, útil y comprensible y se utiliza en conjuntos finitos para presentar, organizar analizar los datos, comparar y luego comunicar” (p 82).

Con respecto a las técnicas de procesamiento y análisis de datos, se organizaron los resultados de manera cuantitativa y se distribuyó la frecuencia dadas las preguntas formuladas, tomando en consideración las alternativas asignadas. Se creó una tabla por cada pregunta realizada, y una vez tabuladas las respuestas se procedió a graficar los resultados porcentuales que arrojen las tablas. Estos datos o resultados servirán para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación.

Fase III: Diseño de lineamientos Administrativos y Contables que permitan la eficiencia de las actividades operativas en el Departamento de Administración y Finanzas de la empresa Marivelca, C.A

Para el desarrollo de esta fase, fue necesario tomar en cuenta los resultados que se obtuvieron luego de aplicar las diferentes técnicas de recolección de información. La información obtenida permitió diseñar los lineamientos administrativos y

contables que permitan la eficiencia de las actividades operativas en el Departamento de Administración y Finanzas de la empresa Marivelca, C.A. La propuesta permitió operar con eficiencias las actividades de cobranzas, dado que se mantuvo actualizado y con fácil acceso a los registros de cuentas por cobrar; además de contar con una gestión adecuada de las cuentas por pagar le ayudó a la empresa a tener la uniformidad de criterios, la correcta utilización y el máximo aprovechamiento de los recursos disponible, lo que conduce a realizar las actividades operativas de manera eficiente en el departamento de administración y finanzas de la empresa.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis y Presentación de los Resultados

Diagnóstico de la situación que presenta el Departamento de Administración y Finanzas de la empresa Marivelca, C.A. con respecto a las actividades operativas que se llevan a cabo.

Para cumplir este objetivo, se aplicó como técnica de recolección de información la observación directa, para lo cual se empleó una lista de cotejo, conformada por cinco aspectos sobre las actividades operativas del departamento de administración y finanzas.

Cuadro 1. Lista de Cotejo

Ítem	Aspecto Observado	Si	No
1	Planificación de las actividades para el manejo adecuado del departamento administrativo financiero		X
2	Normas y procedimientos escritos para llevar a cabo las funciones y actividades del departamento administrativo financiero	X	
3	Existe un proceso adecuado de la gestión de cobranza		X
4	Existe un proceso para la planificación de los pagos a los proveedores		X
5	Personal capacitado para el desarrollo de las funciones y a responsabilidades asignadas a su cargo	X	

Fuente: Olivar, Y (2015)

Análisis

Ítem Uno. Como se observa, no se planifican las actividades para el manejo adecuado del departamento administrativo financiero. Lo que no permite el buen uso de los recursos, ni se logra analizar e interpretar la situación de la empresa, para así poder tomar decisiones.

Ítem Dos. En este ítem se tiene, que las normas y procedimientos existen dentro de la organización para llevar a cabo las funciones y actividades del departamento administrativo financiero. Sin embargo, no se manejan de manera eficiente, puesto se observan debilidades en los procesos de cuentas por cobrar y cuentas por pagar, específicamente en la documentación que debe acompañar a dichos procesos.

Ítem Tres. Se observa, de acuerdo a este ítem, que en la empresa no se lleva un adecuado proceso de cobranzas, esto es debido a que el comportamiento de las cuentas por cobrar ha ido en descenso, existiendo demoras en el cobro de las facturas, las cuales no se recaudan en el plazo establecido.

Ítem Cuatro. No existe un proceso para la planificación de los pagos a los proveedores, esto es debido a que no se lleva una programación de los desembolsos a efectuar. Los pagos se realizan cuando hay disponibilidad, sin ningún control previo.

Ítem Cinco. El personal está capacitado para el desarrollo de las funciones y las responsabilidades asignadas a su cargo, ya que se encuentran debidamente formados para el desarrollo de sus actividades asignadas a su cargo. Son personas profesionales con experiencia.

Análisis de los procedimientos administrativos y contables relacionados con las actividades operativas del Departamento de Administración y Finanzas de la empresa Marivelca, C.A.

Se aplicó un cuestionario conformado por 10 preguntas a la muestra seleccionada para analizar los procedimientos administrativos y contables relacionados con las actividades operativas

Ítem 1 ¿La gestión administrativa que se lleva a cabo genera los datos necesarios para la planificación, organización y dirección de las operaciones de la organización?

Cuadro 2. Gestión Administrativa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	38%
NO	5	62%
TOTAL	8	100%

Fuente: Olivar, Y (2015)

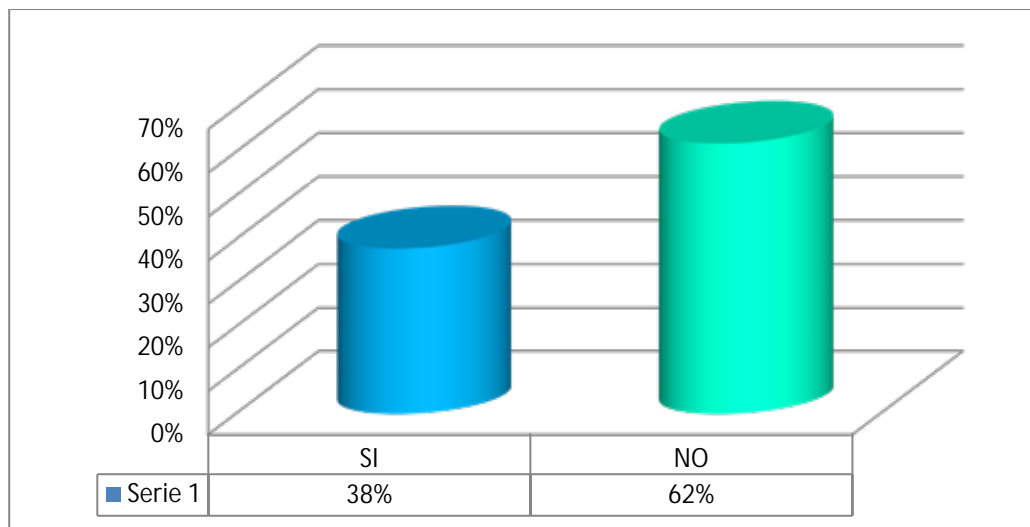


Gráfico 1. Gestión Administrativa
Fuente: Cuadro 2

Análisis

Se observa que el 38% de los encuestados, señala que la gestión administrativa genera los datos necesarios para la planificación, organización y dirección de las operaciones. Por otro lado, un 62% considera que se carecen de herramientas administrativas actualizadas para el manejo del área de administración financiera, ya que se manejan con procesos contables muy básicos. La empresa debe buscar las herramientas que mejoren sus procesos contables, asegurando rentabilidad en el negocio.

Ítem 2 ¿La gestión administrativa que se lleva a cabo en el departamento administrativo financiero permite obtener información confiable con respecto al proceso de cuentas por cobrar y pagar?

Cuadro 3. Información Confiable

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	38%
NO	5	62%
TOTAL	8	100%

Fuente: Olivar, Y (2015)

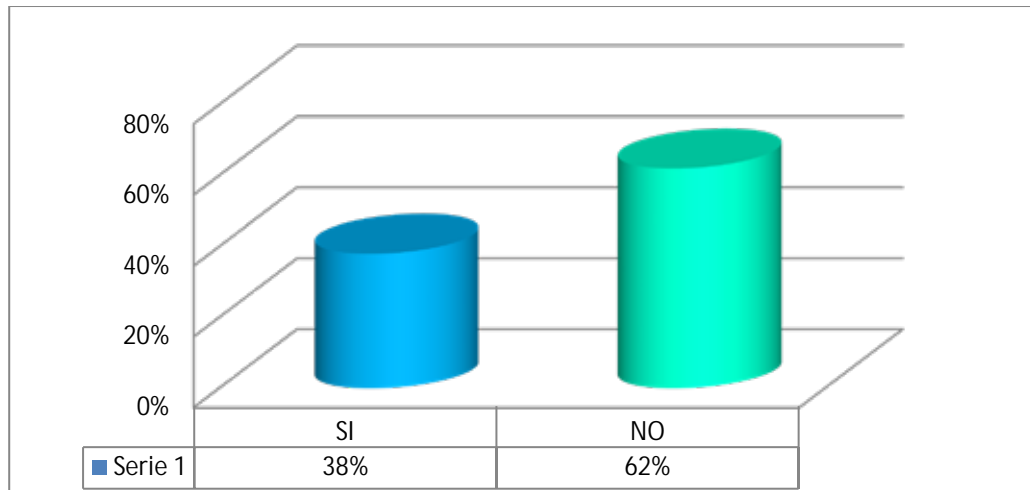


Gráfico 2. Información Confiable

Fuente: Cuadro 3

Análisis

La gestión administrativa permite obtener información confiable de los procesos de cuentas por cobrar y pagar, así lo señalan el 38% de los encuestados. Sin embargo, un 62% opina lo contrario, dado que existe un descontrol en la cobranzas, lo que limita disposición de los ingresos. Asimismo, la falta de procedimientos idóneos para la administración de las cuentas por pagar da lugar a que existan riesgos de cometer errores en los pagos. Esta situación, origina una desinformación sobre las transacciones y operaciones que se ejecutan

Ítem 3 ¿Existen políticas establecidas acerca del registro de las operaciones que afectan el proceso las cuentas por cobrar y cuentas por pagar de la empresa?

Cuadro 4. Registro de Operaciones

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	25%
NO	6	75%
TOTAL	8	100%

Fuente: Olivar, Y (2015)

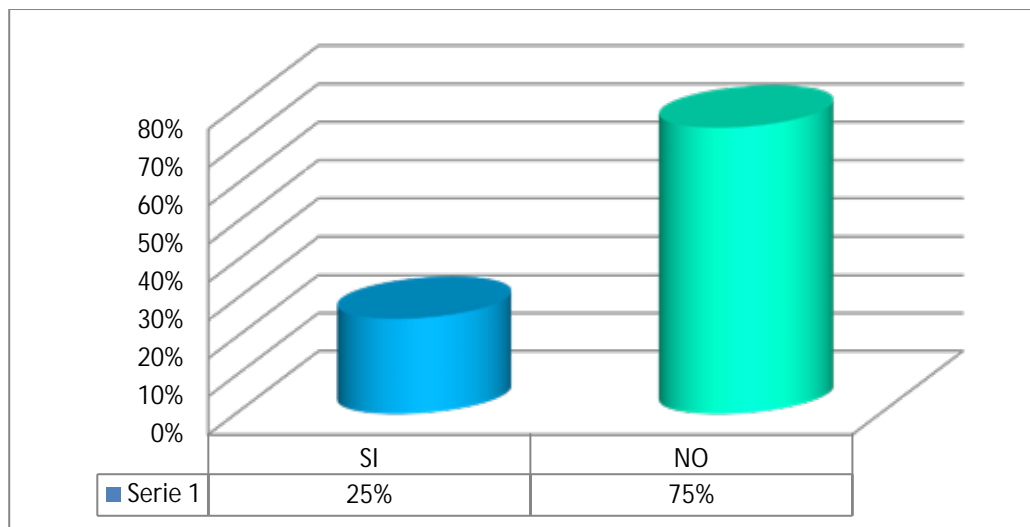


Gráfico 3. Registro de Operaciones
Fuente: Cuadro 4

Análisis

Un 25% de los encuestados, considera que existen políticas establecidas acerca del registro de las operaciones que afectan el proceso las cuentas por cobrar y cuentas por pagar de la empresa. Otro 75% opina lo contrario, puesto que no se registran de manera correcta las operaciones, ya que se evidencian fallas de control interno en el manejo del ciclo cuentas por cobrar – pagar, dado que se carecen de herramientas administrativas actualizadas para el manejo de las áreas. Es por ello, que la empresa debe contar con políticas eficientes de control que evalúen el desarrollo de los procesos

Ítem 4 ¿La información administrativa es adecuada para la toma de decisiones efectiva por parte de la gerencia?

Cuadro 5. Toma de Decisiones

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	50%
NO	4	50%
TOTAL	8	100%

Fuente: Olivar, Y (2015)

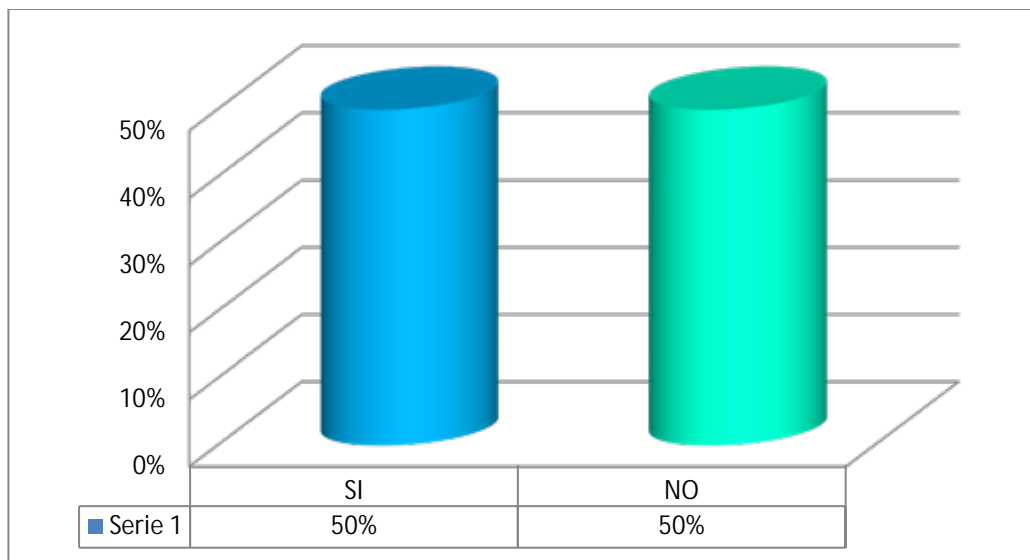


Gráfico 4. Toma de Decisiones

Fuente: Cuadro 5

Análisis

En este ítem se observa que las opiniones están divididas, 50% a favor de que la información administrativa es adecuada para la toma de decisiones por parte de la gerencia y otro 50% en contra, puesto que no se cuenta con información contable actualizada y veraz que le permita garantizar la fiabilidad de la información, esto ha limitado los resultados obtenidos en los ejercicios económicos, ocasionando así, decisiones erróneas a nivel gerencial, pérdidas económicas y gastos innecesarios

Ítem 5 ¿A través de los procesos administrativos que se generan en la empresa se analiza la documentación contable para el cumplimiento de los objetivos que persigue la empresa?

Cuadro 6. Objetivos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	38%
NO	5	62%
TOTAL	8	100%

Fuente: Olivar, Y (2015)

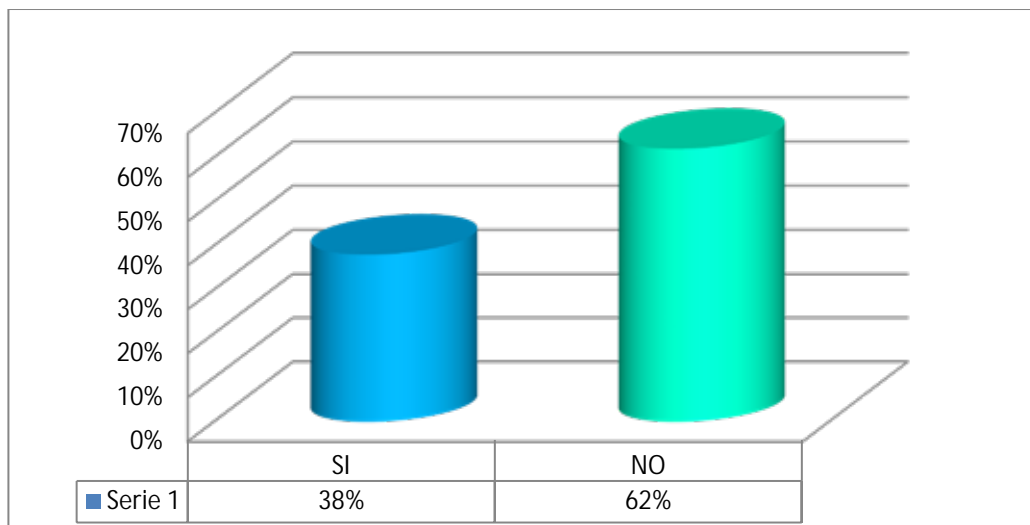


Gráfico 5. Objetivos
Fuente: Cuadro 6

Análisis

Los resultados obtenidos muestran, que el 38% de los encuestados considera que se analiza la documentación contable para el cumplimiento de los objetivos que persigue la empresa. Por otra parte, un 62% opina lo contrario, ya que los procesos contables que se generan son básicos y no están actualizados, lo que no permite el manejo e inspección de la información de manera más eficaz y veraz en los procesos administrativos de la organización

Ítem 6 ¿La gestión contable que se efectúa en la empresa le permite llevar un control de las actividades financieras y administrativas?

Cuadro 7. Control de las actividades financieras y administrativas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	25%
NO	6	75%
TOTAL	8	100%

Fuente: Olivar, Y (2015)

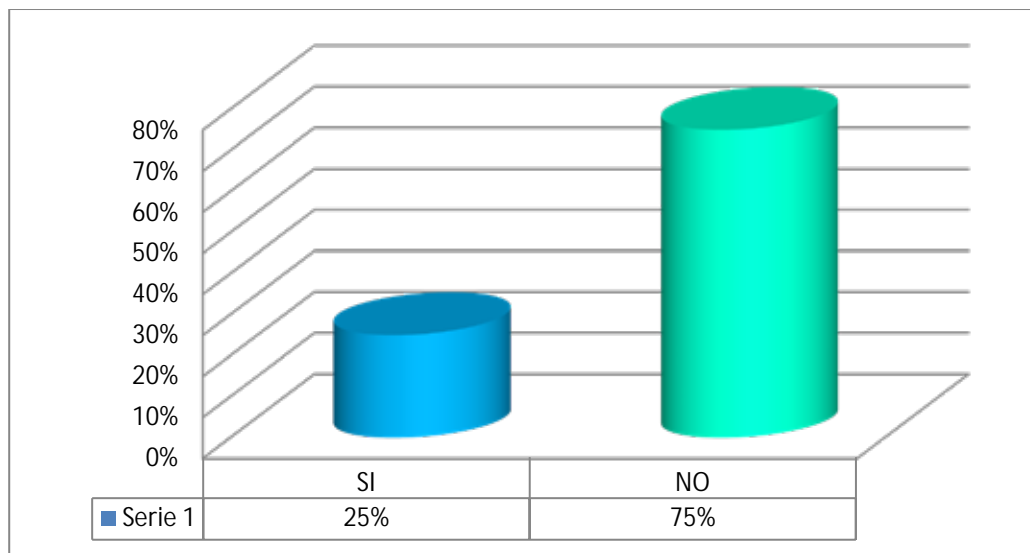


Gráfico 6. Control de las actividades financieras y administrativas
Fuente: Cuadro 7

Análisis

Los resultados muestran, que la gestión contable permite llevar un control de las actividades financieras y administrativas, así lo afirman el 25% de los encuestados. Sin embargo, un 75% señala que no es adecuada, porque no se lleva un control sobre información financiera, ni de las políticas, normas, funciones, sistemas y procesos de las distintas operaciones o actividades que se realicen. La empresa requiere deben incorporar nuevas herramientas en virtud de hacer más eficaz el proceso administrativo en cualquiera de sus fases

Ítem 7 ¿Los métodos contables que se utilizan actualmente en la empresa permiten el registro adecuado de las operaciones contables?

Cuadro 8. Métodos Contables

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	25%
NO	6	75%
TOTAL	8	100%

Fuente: Olivar, Y (2015)

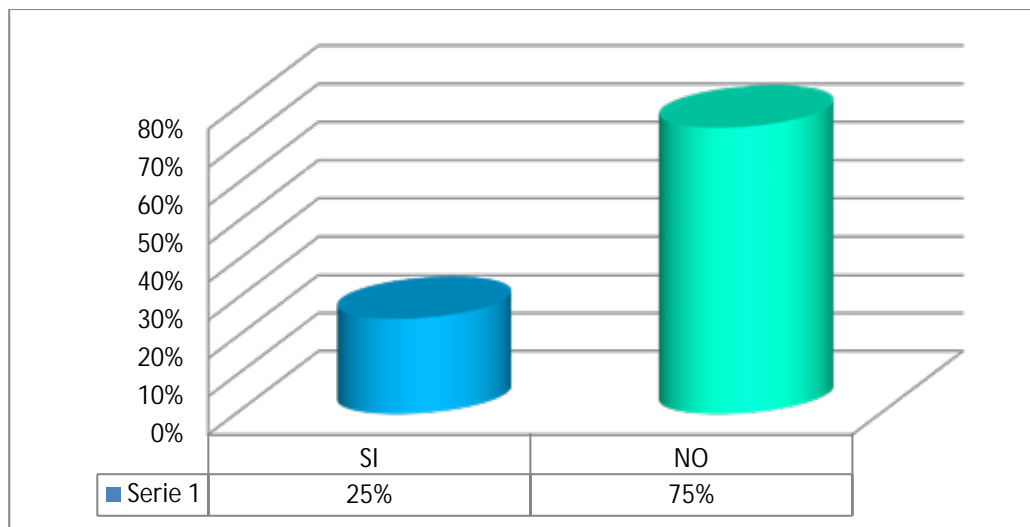


Gráfico 7. Métodos Contables
Fuente: Cuadro 8

Análisis

Se observa, que el 25% de los encuestados señalan que los métodos contables que se utilizan permiten el registro adecuado de las operaciones contables. Por otra parte, un 75% consideran que no, puesto que existen debilidades en planificación, organización, dirección y control de los procesos contables y no se realizan los correctivos oportunos y necesarios para asegurar la mejora de los procesos que faciliten el logro de los objetivos. El método contable es el método específico de la contabilidad y consiste en una serie de premisas que permiten someter a observación la realidad económica

Ítem 8 ¿El sistema administrativo contable que se emplea permite conocer y demostrar informes actualizados de los registros que se almacenan?

Cuadro 9. Sistema Administrativo Contable

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	25%
NO	6	75%
TOTAL	8	100%

Fuente: Olivar, Y (2015)

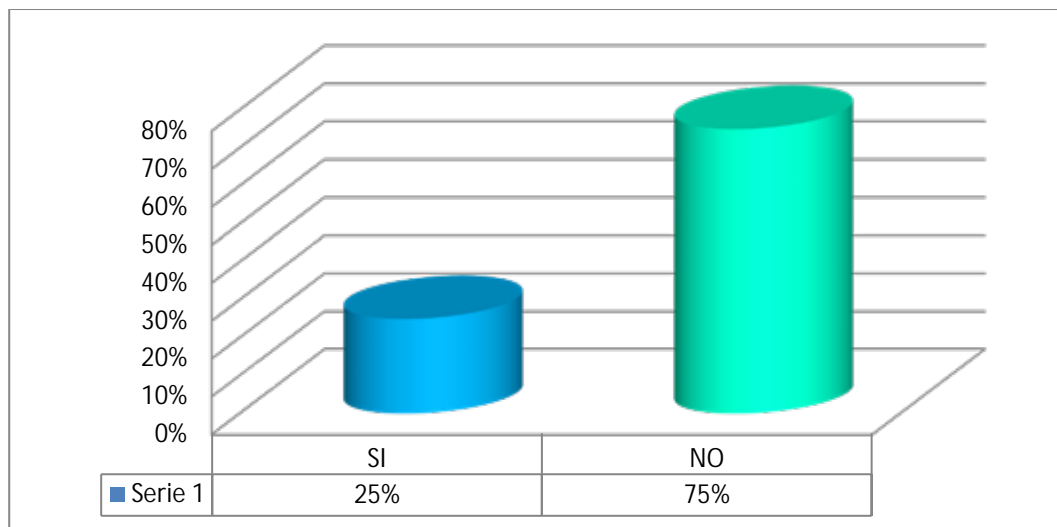


Gráfico 8. Sistemas Administrativo Contable
Fuente: Cuadro 9

Análisis

Los resultados muestran, que un 25% de los encuestados señalan que el sistema administrativo contable está acorde con la gestión contable. Sin embargo, un 75% consideran que no permite conocer y demostrar informes actualizados de los registros que se almacenan, se puede señalar, que con el sistema de contabilidad se pretende organizar actividades, e identificarlas conforme un plan de cuentas, registrarlas según su naturaleza, definir quién ha de ejecutarlas y cómo manejar la documentación que se derive de ellas. Todo ello, para lograr una eficiente gestión contable.

Ítem 9 ¿La gestión contable que se lleva en el departamento administrativo financiero permite la obtención de informes contables oportunos y razonables?

Cuadro 10. Informes contables

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	25%
NO	6	75%
TOTAL	8	100%

Fuente: Olivar, Y (2015)

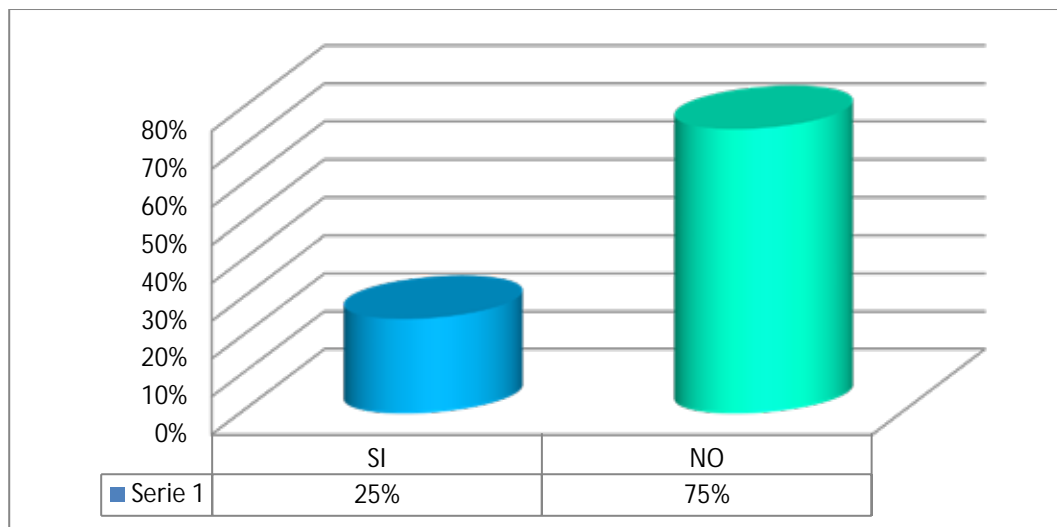


Gráfico 9. Informes Contables
Fuente: Cuadro 10

Análisis

Se observa, que el 25% de las personas encuestadas considera que la gestión contable que se lleva en el departamento administrativo financiero permite la obtención de informes contables oportunos y razonables. Por otra parte, el 75% dice que no, porque existen retrasos en las operaciones por no disponer de procedimientos específicos para el tratamiento de la información contable, imposibilitando la obtención de informes financieros oportunos y razonables lo que impide la toma de decisiones adecuadas y a tiempo

Ítem 10 ¿Considera necesario, diseñar lineamientos Administrativos y Contables que permitan la eficiencia de las actividades operativas en el Departamento de Administración y Finanzas de la empresa?

Cuadro 11. Lineamientos Administrativos y Contables

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	100%
NO	-	-
TOTAL	8	100%

Fuente: Olivar, Y (2015)

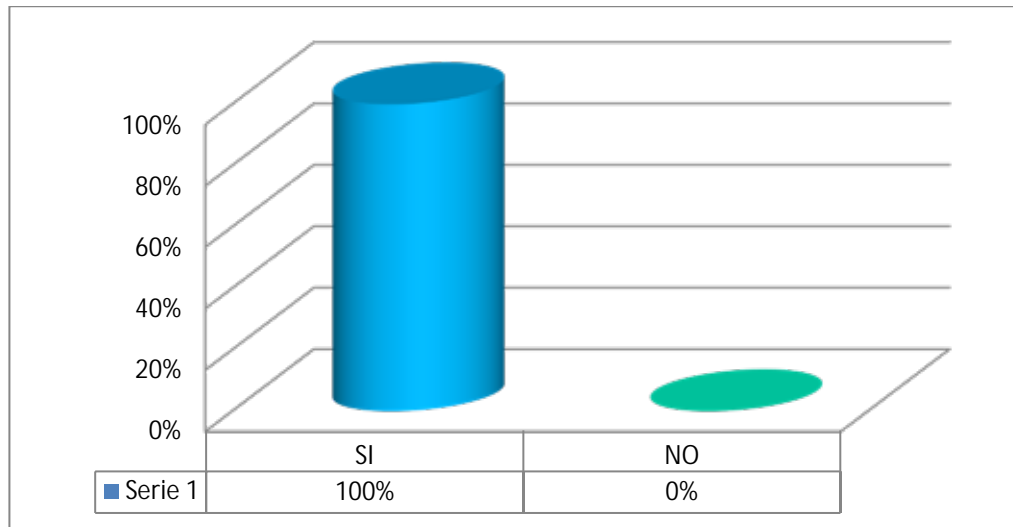


Gráfico 10. Lineamientos Administrativos y Contables
Fuente: Cuadro 11

Análisis

Los resultados muestran, que el 100% de los encuestados considera que es necesario diseñar lineamientos Administrativos y Contables que permitan la eficiencia de las actividades operativas en el Departamento de Administración y Finanzas de la empresa. A través de la propuesta, se elaborarán los procedimientos para el análisis e interpretación de la situación empresarial, necesarios para la toma de decisiones y alcanzar las metas y objetivos propuestos a corto, mediano y largo plazo

Análisis General de los Resultados

Luego de presentar los resultados se presenta un análisis general de las operaciones administrativas y contables que se llevan a cabo en la empresa.

- Se evidencia la falta de procedimientos administrativos donde se demuestren con claridad los procesos contables y administrativos. Específicamente, se presentan debilidades en la gestión de cobros y pagos.
- Al respecto, no se maneja con eficiencia el ciclo cuentas por cobrar – pagos, encontrándose debilidades en el proceso de cobranzas, ya que se observan demoras en el cobro de las facturas. Asimismo, se lleva una programación de los desembolsos a efectuar.
- Aunque las funciones y responsabilidades de los trabajadores están establecidas, Se presentan debilidades en la gestión contable, puesto que no existe un control de las operaciones a realizar
- Por otra parte, el sistema contable administrativo no permite conocer y demostrar informes actualizados de los registros que se almacenan, lo que genera que la información administrativa contable que se procesa no sea confiable, lo que puede distorsionar la toma de decisiones por parte de la gerencia.
- De acuerdo a los resultados obtenidos, se considera necesario proponer lineamientos Administrativos y Contables que permitan la eficiencia de las actividades operativas en el Departamento de Administración y Finanzas de la empresa.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

5.1 Justificación de la Propuesta

El escenario actual demanda de las empresas competitividad, sin ellas no podrían adaptarse a los cambios que se producen debido al proceso de globalización, es por ello que todas las funciones deben estar orientadas hacia el mejoramiento continuo. En razón de ello, toda empresa indistintamente de su actividad y tamaño busca la eficiencia y la productividad como objetivos principales para el logro del buen desempeño. De la misma manera, requieren contar con procedimientos de carácter administrativo, los cuales mantienen los datos necesarios en orden para que sean combinados con la información contable y realmente se convierten en una verdadera base para la toma de decisiones.

En el área contable existen diversos procedimientos por los cuales se rige toda organización, los cuales deben ser llevados de manera formal y organizada, tal es el caso de las operaciones contables relacionadas con la gestión de las cuentas por cobrar y cuentas por pagar. Al respecto, es necesario tener lineamientos que indiquen la forma de llevar a cabo estos procesos, de tal forma que las personas que constituyen la entidad sigan las directrices establecidas con el objeto de lograr una gestión eficiente que conforme una base sólida para la obtención de los objetivos.

En este sentido, la propuesta se justifica, porque se diseñarán lineamientos administrativos y contables que permitan la eficiencia de las actividades operativas en el Departamento de Administración y Finanzas de la empresa Marivelca, C.A., específicamente del proceso de cobros y pagos, ya que se carecen de herramientas administrativas actualizadas para el manejo adecuado de dichas áreas.

A tal efecto, se establecerán políticas, normas y procedimientos que deben cumplirse para alcanzar la máxima eficacia operativa. De esta forma, se busca enmarcar dentro de ciertos parámetros preestablecidos el criterio que debe prevalecer en el desarrollo de las actividades por parte del personal competente y contribuir de esta manera al fortalecimiento del control interno.

Además, con los lineamientos propuestos se espera beneficiar a la empresa, a contribuir al mejoramiento de la administración y el control contable, dado que se generará información con mayor índice de razonabilidad (datos ajustados a la realidad en cuanto a ingresos y egresos), que podrá ser utilizada para la toma de decisiones.

5.2 Objetivos de la Propuesta

5.2.1 Objetivo General

Diseñar lineamientos administrativos y contables que permitan la eficiencia de las actividades operativas en el Departamento de Administración y Finanzas de la empresa Marivelca, C.A.

5.2.2 Objetivos Específicos

- Elaborar normas administrativas y contables para el manejo eficiente de las actividades operativas en el Departamento de Administración y Finanzas.
- Establecer la planificación de las actividades relacionadas con los procesos de cuentas por cobrar y cuentas por pagar.
- Diseñar controles internos para optimizar las operaciones contables en el Departamento de Administración y Finanzas.

5.3 Factibilidad de la Propuesta

Factibilidad Institucional: En la empresa se cuenta la disponibilidad de la gerencia y de los empleados del departamento de administración y finanzas para llevar a cabo los lineamientos para el manejo eficiente de las actividades operativas, por lo que desde el punto de vista institucional la propuesta es factible.

Factibilidad Técnica: La propuesta es factible de llevar a cabo desde el punto de vista técnico, porque se cuenta con los recursos necesarios. Estos recursos se encuentran en completa disponibilidad y alcance, tales como: computadoras, impresoras, internet, entre otros, y no hacen falta recursos tecnológicos adicionales

Factibilidad Operativa: La empresa cuenta con la infraestructura adecuada para llevar a cabo la propuesta. Además, el recurso humano necesario, los cuales cuentan con todas las herramientas necesarias para realizar la misma

5.4 Desarrollo de la Propuesta

Objetivo 1: Elaborar normas administrativas y contables para el manejo eficiente de las actividades operativas en el Departamento de Administración y Finanzas.

Normas Contables Generales

- El departamento de Administración y Finanzas es la principal fuente de registro de todas las operaciones administrativas y contables de la empresa y por lo tanto los procesos deben estar automatizados junto a los demás departamentos a fin de garantizar una información oportuna para la toma de decisiones
- El departamento de Administración y Finanzas será el responsable de preparar una relación y contable con todos sus respaldos, contabilidad revisa y realiza los asientos pertinentes.

- La documentación contable que respalda el registro de una operación contendrá datos y elementos suficientes que faciliten el análisis sobre la pertinencia, veracidad y legalidad
- Los soportes deben adjuntarse, relacionarse y/o identificarse en los comprobantes de diario, archivarse y conservarse en la forma y el orden en que hayan sido expedidos, bien sea por medios físicos y/o electrónicos, en todo caso cumpliendo con lo requerido por las normas que regulan la constitución de los soportes para la cuenta fiscal.
- Los informes deben ser preparados correcta y oportunamente por el departamento de administración y finanzas. Es decir, preparados sobre bases consistentes y mostrar razonablemente la información para que pueda ser analizada por la gerencia de la empresa.
- Los estados financieros deben revelar información suficiente, clara y comprensible; para así poder evaluar los resultados de las operaciones.
- La ética en el desempeño de las labores contables deberá ser imprescindible, para evitar fuga de información que pueda ser distorsionada; ya que la información reflejada en los estados financieros es de exclusividad de la empresa.

Normas Contables para las Cuentas por Cobrar

- Registrar y clasificar las cuentas por cobrar de acuerdo al orden cronológico de la venta, para mejor control de la gestión de cobranza.
- Elaborar un plan de cobro, para el uso de los recursos financieros, incluyendo las cuentas por cobrar, inventarios, disponibilidad bancaria, cuentas por pagar, entre otras, de manera de manejar un control exacto de los recursos disponibles y las obligaciones inmediatas, para la óptima planificación financiera.
- Elaborar un cronograma para una óptima planificación operativa a corto plazo, en función de los recursos y herramientas disponibles (materiales, humanos).

Normas Contables para las Cuentas por Pagar

- Se realizarán las provisiones necesarias a fin de considerar los compromisos contraídos y no registrados en los saldos del sistema, consecuencia de las operaciones del mes.
- El registro de las facturas debe hacerse a través del sistema, colocando código de proveedor, fecha de emisión y vencimiento de pago e identificar si es contribuyente del impuesto al valor agregado (IVA).
- Se debe revisar los soportes de cada factura y el concepto de las mismas, aplicando las debidas retenciones de impuestos.
- Los documentos válidos para realizar el asiento contable es la factura del proveedor y la orden de compra.

Objetivo 2: Establecer la planificación de las actividades relacionadas con los procesos de Cuentas por Cobrar y Cuentas por Pagar.

1. Lineamientos contables del proceso de cuentas por pagar

Con la finalidad de que la empresa evite el atraso en el cumplimiento de sus obligaciones y pueda constatar objetiva, oportuna y certeramente el estado de sus pasivos, deberá observar lo siguiente:

Control de los pagos pendientes: Llevar un registro de los proveedores a los cuales se les está pendiente de cancelar, junto con sus respectivos expedientes, para que las cuentas por pagar se cancelen dentro del plazo acordado en el proceso de negociación.

Comprobación del importe del pago con la cuenta por pagar y verificar que coincida con la documentación soporte autorizada: el pago de los pasivos está

sujeto a lo establecido por las políticas de la empresa, para efectuar un pago debe obtenerse la debida autorización y la documentación que soporte el pago del pasivo.

Numeración y control de los documentos que se van generando: Todos los documentos que se van generando por la realización por la realización de los pagos deben llevar un orden numérico, sin que exista interrupción entre una factura y otra (secuencia numérica). Se requiere realizar una inspección y asentamiento de las cuentas por pagar y todos aquellos pasivos que surjan desde los pedidos de compras.

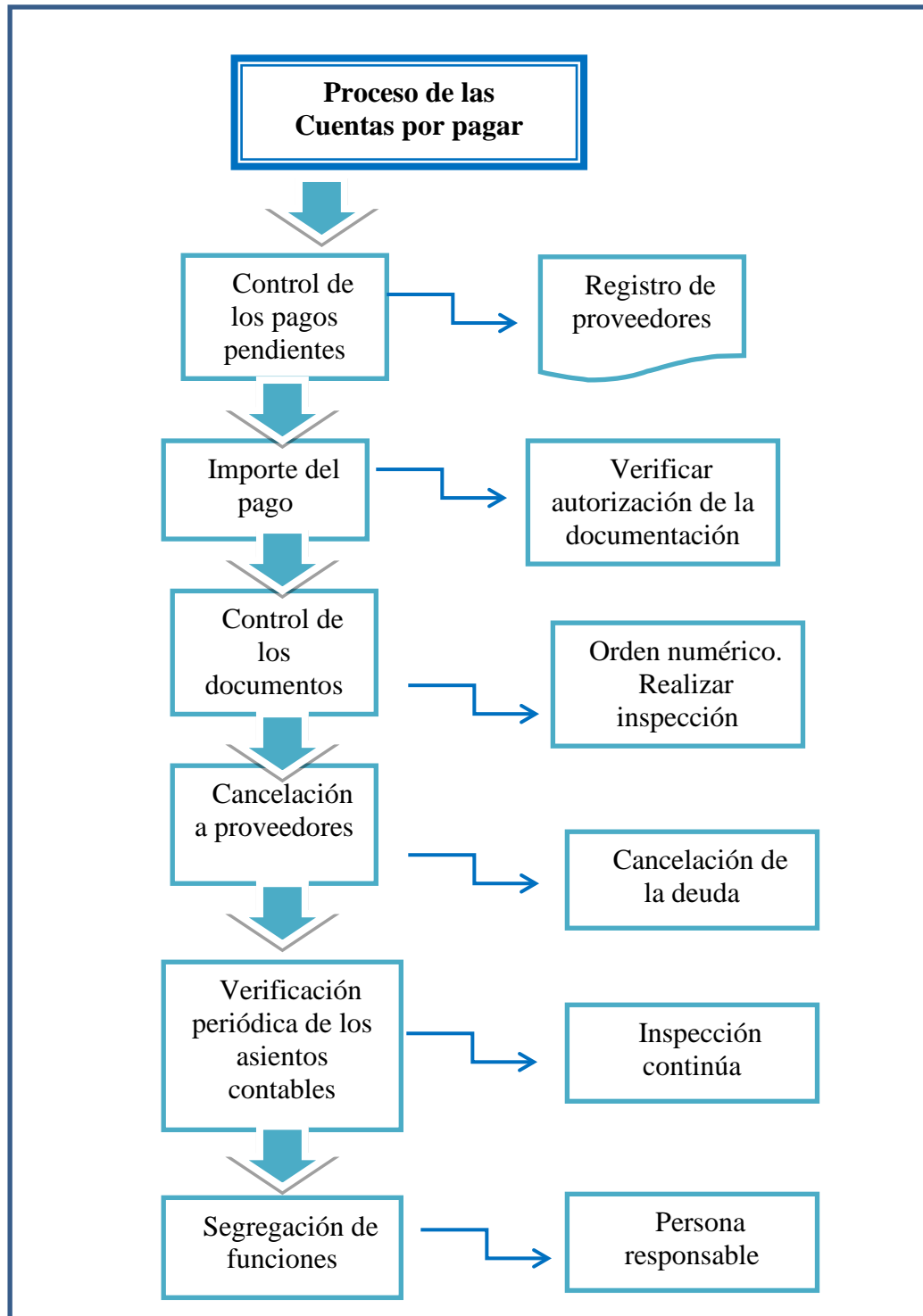
Cancelación de proveedores. Hacer efectiva la cancelación de la deuda, de la manera acordada.

Verificación periódica de los asientos contables con su documentación soporte. Realización de una inspección continua de todas las transacciones u operaciones realizadas por la empresa, y por consiguiente implica la realización de un asiento contable, verificando que contenga la documentación como soporte para LA realización del asiento.

Segregación de las funciones de cuentas por pagar. Asignar la actividad a una persona que será la que tendrá acceso a cualquier información contable. Será responsable de lo siguiente:

- Preparación, firma y entrega de cheques
- Registro de los pasivos adeudados a proveedores una vez comprobada y aprobada la documentación de los mismos, así como las facturas recibidas correspondientes.
- Cancelación a los proveedores en el lapso correspondiente

Esquematación del proceso de Cuentas por pagar.



Fuente: Olivar, Y (2015)

2. Lineamientos Contables para el Proceso de las cuentas por Cobrar

Se debe considerar que para mantenerse solvente ante sus pasivos, requiere velar por la captación de efectivos pertinentes. Es decir, mantener un nivel óptimo de liquidez.

Definición de las políticas de cobranzas. De acuerdo a las características de los clientes y las condiciones del mercado se requiere:

- Fijar promedios de descuentos.
- Incentivos de pagos.
- Mecanismos de cobros y los lapsos de pagos, los cuales se actualizarán según factores externos.

Clasificación de cuentas por cobrar. Definir los requisitos a cumplir por los clientes para la selección y aprobación del crédito, tomando como base sus estabilidad financiera, antecedente de crédito y referencias. Con esto se evita suministros a clientes no autorizados y que podrían implicar morosidad.

Creación de expedientes. Archivar y registrar a los clientes individualizados relacionando los derchos pendientes de cobro.

Control de pagos. Realizar estados mensuales de clientes para determinar su comportamiento de pagos sus clasificación.

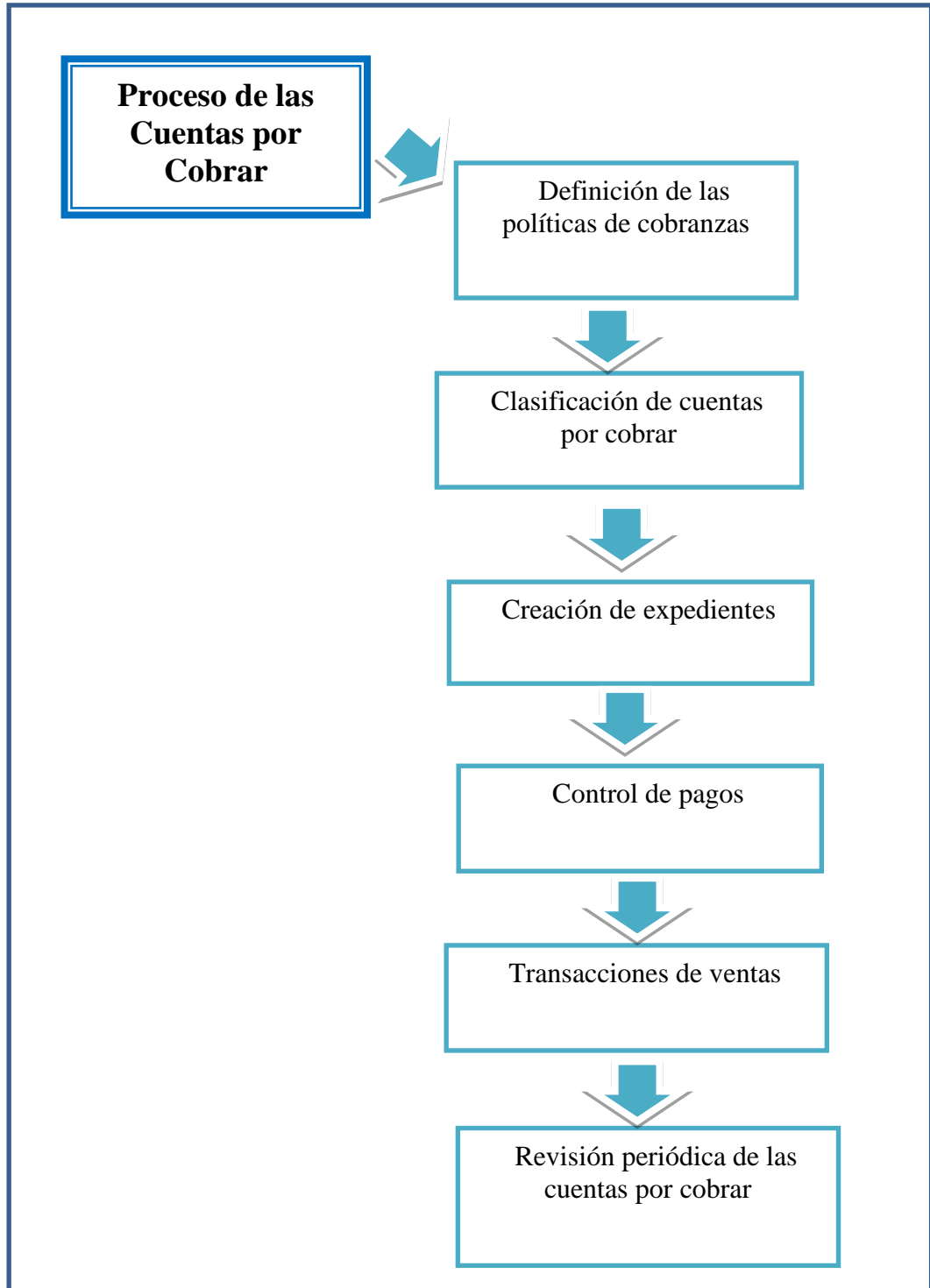
Transferencia de las transacciones de ventas a los registros contables. consiste en reflejar los resultados de las ventas en los registros correspondientes contables, con la adecuada clasificación y valoración y en el período contable correcto, considerando:

- La creación de un plan de cuentas que le permita a la empresa seguir y entender los movimientos.
- Establecer procedimientos y medidas en el corte del período, para así asegurar que las mercancías entregadas tengan un adecuado tratamiento contable en el período correspondiente.
- Comparar los registros de las facturas emitidas con los saldos contables del mayor. Su realización se hace periódicamente.
- Inspeccionar la documentación soporte, debidamente autorizada con los registros contables.
- Determinar las cuentas incobrables de los clientes.

Revisión periódica de las cuentas por cobrar. Este proceso permite confirmar y comprobar los saldos de las cuentas, a través de:

- Conciliar los depósitos bancarios con los cobros registrados en la contabilidad
- Verificar el registro contable de las cuentas por cobrar con la documentación adecuadamente aprobada.
- Confirmar deudas pendientes
- Comparar mensualmente las cuentas auxiliares de clientes con las cuentas contables del mayor.
- Revisar los saldos antiguos de los clientes.
- Realizar un seguimiento y tramitación del cobro.
- Controlar el efectivo diario y depositarlo en cuentas bancarias

Esquematación del proceso de Cuentas por cobrar



Fuente: Olivar, Y (2015)

Objetivo 3: Diseñar controles internos para optimizar las operaciones contables en el Departamento de Administracion y Finanzas.

Propósito: Establecer funciones o acciones que garanticen que las operaciones administrativas y contables se registren de manera apropiada. Aplicando controles internos basados en la organización interna, supervisión, evaluación y seguimiento en las áreas de cuentas por pagar y cuentas por cobrar del departamento de administracion y finanzas de la empresa.

Controles internos

Control	Acciones	Responsable
Organización Interna	Asumir la responsabilidad de las políticas y decisiones.	Gerente General
	Coordinar actividades que independice las funciones de operación, custodia y registro, para que haya una asignación de responsabilidades de modo que cada transacción se realice con la aprobación de la persona autorizada para ello.	Gerente General Gerente Administracion y Finanzas.
Supervisión	Vigilancia constante para que el personal desarrolle los procedimientos bajo su responsabilidad de acuerdo a lo señalado por la administración. Reconocimientos periódicos al sistema de control interno	Gerente Administracion y Finanzas

Fuente: Olivar, Y (2015)

Controles Internos. Continuación

Control	Acciones	Responsable
<p>Evaluación y Seguimiento</p>	<p>Verificar que las actividades contables y administrativas se realicen de acuerdo a lo programado.</p> <p>Especificar en detalle las actividades que normalmente se ejecutan en el área contable con el fin de unificar criterios al interior, recuperar la información de la forma más adecuada asegurando su calidad y por último agilizar la circulación de la información para que esta llegue oportunamente a las secciones que la requieren</p> <p>Aplicar correctivos de manera oportuna en caso de ser necesarios.</p> <p>Verificar la exactitud y confiabilidad de la información financiera.</p> <p>Verificar que los compromisos contraídos con respecto a las cuentas por pagar estén acordes al presupuesto. Elaborar un registro de control de cobrabilidad de los clientes, en el que se reflejará las deudas a cobrar y las fechas de vencimiento.</p>	<p>Gerente Administración y Finanzas</p>

Fuente: Olivar, Y (2015)

CONCLUSIONES Y RECOMEDACIONES

Conclusiones

Las conclusiones que se presentan en esta investigación, se desarrollan de acuerdo a los resultados obtenidos después de aplicar las técnicas de recolección de información.

En primer lugar, se diagnosticó la situación que presenta el Departamento de Administración y Finanzas de la empresa con respecto a las actividades operativas que se llevan a cabo, concluyéndose que no se planifican las actividades contables, lo que origina deficiencia en los registros, ocasionado que la información que se genera no sea confiable para la toma de decisiones

De igual forma, no se ejecuta de manera efectiva el proceso de los cobros y pagos. Entre otras razones se tiene que el comportamiento de las cuentas por cobrar ha ido en descenso, existiendo demoras en el cobro de las facturas, no se recaudan en el plazo establecido. Del mismo modo, no lleva una programación de los desembolsos a efectuar. Los pagos se realizan cuando hay disponibilidad, sin ningún control previo.

Por otra parte, se realizó un análisis de los procedimientos administrativos y contables relacionados con las actividades operativas del Departamento de Administración y Finanzas de la empresa, concluyendo que la gestión administrativa que se lleva a cabo no permite obtener información confiable con respecto al proceso de cuentas por cobrar y pagar. Se evidencia la falta de procedimiento administrativos donde se demuestran con claridad los procesos contables y administrativos. Específicamente, se presentan debilidades en la gestión de cobros y pagos.

Por último se concluye es necesario diseñar lineamientos administrativos y contables que permitan la eficiencia de las actividades operativas en el Departamento

de Administración y Finanzas de la empresa. En este sentido, se elaboraron normas administrativas y contables para el manejo eficiente de las actividades operativas, así como también se establece la planificación de las actividades relacionadas con los procesos de cuentas por cobrar y cuentas por pagar y se diseñaron controles internos para optimizar las operaciones contables en la empresa

Recomendaciones

Luego de haber realizado un análisis general de toda la investigación se recomienda lo siguiente:

- La puesta en marcha de la propuesta planteada, ya que es una herramienta que contribuirá a la optimización de los procesos de la gestión contable, dado que se desarrollan procesos excelentes, con resultados que pueden ser medidos y modificados en busca de mejores oportunidades para toda la organización
- Establecer un marco de políticas por escrito que identifiquen los valores y directrices de la empresa.
- Establecer objetivos estratégicos, que sean conocidos por todo el personal de tal forma que sea factible su cumplimiento.
- Dividir las actividades y responsabilidades de los procesos de los departamentos de modo tal que no existan empleados realizando funciones incompatibles que propicien fraudes y errores involuntarios.
- Generar un ambiente interno que permita fluidez en la comunicación e información para un mejor trabajo en equipo
- Evaluar conjuntamente entre el área administrativa y la alta gerencia de la empresa las características y componentes de la propuesta, a fin de establecer los parámetros operativos para su adecuada puesta en marcha en la organización.

REFERENCIAS

Bibliográficas

- Arias F (2012). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica.** 5ta Edición. Editorial Episteme.
- Arnoletto (2010). **La Gestión Organizacional en los Gobiernos Locales.** Córdoba, Ed.Triunfar, 2000. Argentina.
- Azuaje (2005). **Pensamiento Gerencial su desarrollo. Universo Gerencial.** Venezuela.
- Balestrini, M. (2008). **Elaboración de Proyectos de Grado.** Séptima edición editorial Panapo. Caracas – Venezuela.
- Berghe (2005). **Gestión y Gerencia Empresarial aplicadas al siglo XXI.** Ediciones ECOE. Colombia.
- Bisquerra, R. (2004). **Metodología I.** editorial Me Graw Hill: México, D.F.
- Bracho, H (2013). **Lineamientos Administrativos y Financieros para mejorar la Gestión Contable en la empresa Di Lorenzo, C.A.,** presentada en la Universidad José Antonio Páez.
- Cantú, H. (2001). **Desarrollo de una Cultura de Calidad.** (2ª. ed.) México: Mc Graw Hill Interamericana Editores.
- Catacora, F (2009). **Sistemas y Procedimientos Contables.** (4ta Edición) Editorial Mc Graw Hill Interamericana de Venezuela.
- Hernández, Fernández, C. y Baptista, L. (2009). **Metodología de La Investigación.** Editorial Mc.Graw Hill.México.
- López, E (2003). **Proceso contable I,** 3ª. ed., México, Thomson
- Méndez C. (2008). **Metodología, Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación.** Colombia: Editorial Mc.Graw Hill.
- Monsalve, J y Racero E (2014). **Lineamientos Administrativos y Contables dirigidos a la optimización del Control de Gastos Operacionales de la Tienda Makro Comercializadora, S.A. Tienda Tocuyito 29,** presentado en la Universidad José Antonio Páez.

Münch y García (2008). **Fundamentos de Administración**. Editorial Trillas, S. A de C.V. España.

Parra, E y Sanchez, M. (2011). “**Plan de Acción Para Optimizar la Gestión del Departamento de Administración en la Empresa Transporte Adriana Adrianca, C.A.**”, presentado ante el Instituto Universitario de Tecnología Para la Informática (IUTEPI).

Quintero, L (2014). **Plan de Acción Orientado a la optimización de los Procesos Operativos y Administrativos del Departamento de Ventas del Concesionario Mg Motores Valencia, C.A.**, realizado en la Universidad José Antonio Páez.

Redondo, A. (2004). **Curso práctico de contabilidad general y superior**. Tomo I. Tercera edición. Corporación Marca. Venezuela.

Suarez, A (2011). **Diseño de Estrategias para mejorar la Gestión Administrativa en el Taller Automotriz Félix Suárez, ubicado en el Municipio Valencia, Parroquia Miguel Peña**, presentado en la Universidad de Carabobo.

Tamayo y Tamayo M. (2009). **El proceso de la investigación científica**. 4ta Edición Ediciones Limusa. México.

Terry, G. (2006) **Principio de Administración**. Compañía Editorial continental. S.A. P.C. México.

Universidad pedagógica Experimental Libertador (2013). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales**. Vicerrectorado de proyectos Especiales: Caracas, Venezuela.

Volpentesta, J(2000). **Organizaciones Procedimientos Y Estructuras**. Editorial Buyatti. Buenos Aires.

Electrónicas.

Gálvez, B. (2014). Contabilidad Estratégica. (En línea). Disponible en www.prezi.com/0johglfmybykl/contabilidad-estrategica. Consultado en Junio 2015.

Solano, L. (2012). **Lineamientos administrativos**. Universidad de Costa Rica. (En línea). Disponible en www.ocu.ucr.ac.cr/Boletines/1997-Boletin1-2.pdf. Consultado en Mayo de 2015

ANEXOS

INSTRUMENTO A

Lista de Cotejo

Ítem	Aspecto Observado	Si	No
1	Planificación de las actividades para el manejo adecuado del departamento administrativo contable		
2	Normas y procedimientos escritos para llevar a cabo las funciones y actividades del departamento administrativo contable		
3	Existe un proceso adecuado de la gestión de cobranza		
4	Existe un proceso para la planificación de los pagos a los proveedores		
5	Personal capacitado para el desarrollo de las funciones y a responsabilidades asignadas a su cargo		

INSTRUMENTO B



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA
CARRERA CONTADURIA PÚBLICA

Agradecemos su colaboración y disposición para con este estudio y el haber aceptado apórtanos estos datos, al igual que la honestidad y claridad en las repuestas. Garantizamos la confiabilidad de la información.

Este cuestionario está diseñado para tener una idea clara sobre los aspectos que Ud., como trabajador de la empresa en estudio pueda aportar para afianzar la propuesta de LINEAMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES QUE PERMITAN LA EFICIENCIA DE LAS ACTIVIDADES OPERATIVAS EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA EMPRESA MARIVELCA, C.A.

Gracias por su atención.

INSTRUCCIONES:

- Lea detenidamente cada una de las preguntas
- Marque con una (X) la alternativa que considere correcta

Cuestionario

Ítem	Pregunta	Si	No
1	¿La gestión administrativa que se lleva a cabo en la empresa genera los datos necesarios para la planificación, organización y dirección de las operaciones de la organización?		
2	¿La gestión administrativa que se lleva a cabo en el departamento administrativo financiero permite obtener información confiable con respecto al proceso de cuentas por cobrar y pagar?		
3	¿Existen políticas establecidas acerca del registro de las operaciones que afectan el proceso las cuentas por cobrar y cuentas por pagar de la empresa?		
4	¿La información administrativa es adecuada para la toma de decisiones efectiva por parte de la gerencia?		
5	¿Los procesos administrativos permiten el análisis de la documentación contable para el cumplimiento de los objetivos que persigue la empresa?		
6	¿La gestión contable que se efectúa en la empresa le permite llevar un control de las actividades financieras y administrativas?		
7	¿Los métodos contables que se utilizan actualmente en la empresa permiten el registro adecuado de las operaciones contables?		
8	¿El sistema administrativo contable que se emplea permite conocer y demostrar informes actualizados de los registros que se almacenan?		
9	¿La gestión contable que se lleva en el departamento administrativo financiero permite la obtención de informes contables oportunos y razonables?		
10	¿Considera necesario, diseñar lineamientos Administrativos y Contables que permitan la eficiencia de las actividades operativas en el Departamento de Administración y Finanzas de la empresa?		

