



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

**PROPUESTA DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES PARA
LA OPTIMIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO
DE VENTAS EN LA EMPRESA LO&AR, C.A.
EN VALENCIA, ESTADO CARABOBO**

EMPRESA: LO&AR, C.A.

Autor: Andrés E. Londoño V.

C.I.: 23.696.462

Tutor: Anthony Torcates

San Diego, 2019



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

**PROPUESTA DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES PARA
LA OPTIMIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO
DE VENTAS EN LA EMPRESA LO&AR, C.A.
EN VALENCIA, ESTADO CARABOBO**

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

ANTHONY TORCATES

MARISOL ROSAL

Autor: Andrés E. Londoño V.

C.I.: 23.696.462

INTRODUCCIÓN

En las Instituciones de hoy en día, el desarrollo eficiente de los procedimientos empleados en cualquier departamento, se basa en el cómo se efectúan todos aquellos procedimientos y conocimientos que se emplean para lograr los objetivos establecidos. Es por ello, que se hace imperativo diseñar e implementar estrategias que orienten el curso de cada una de las acciones dentro de las empresas.

Es de gran importancia, establecer parámetros de acción operativa de los que integran los departamentos en una institución y agilizar la puesta en marcha de los objetivos que se quieran lograr.

Cabe destacar que el presente informe de pasantías, se realiza con la intención de generar y diseñar una propuesta para la mejora de los procedimientos administrativos y contables de las Actividades de ventas en LO&AR, C.A., y de esta manera tener un adecuado registro de todas las actividades que están involucradas específicamente en el departamento de ventas.

El informe de pasantías tiene 5 capítulos en los cuales podemos conocer.

El Capítulo I, se dará a conocer la ubicación de la empresa, como su misión, visión, estructura organizacional, y reseña histórica, así como las actividades realizadas por el pasante.

El Capítulo II, se da a conocer la información relacionada con el planteamiento del problema, también se enuncia el objetivo general como específicos los cuales señala los aspectos a explicar en el informe, luego se encuentra la justificación conjunta con el alcance y limitación del trabajo.

El Capítulo III, se describe información referente a los antecedentes, que se refieren a aquellos trabajos de investigación, luego se exponen las bases teóricas, lo cual sirve de referencia y finalmente la definición de términos, que no es más que el significado de las expresiones principales involucradas en el problema formulado.

El Capítulo IV, se explica cuál fue el diseño de la investigación y la estructuración de las fases metodológicas a desarrollarse.

El Capítulo V, se plasman todos los recursos usados para llevar a cabo el informe de pasantía

CAPÍTULO I

LA EMPRESA

1.1 Ubicación de la Empresa

LO&AR, C.A. se encuentra ubicada en la zona industrial frente a la A.V. Henry Ford, C.C. Industrial Henry Ford, parcela 5-A oficina número 3 planta baja parroquia Rafael Urdaneta municipio Valencia, Estado Carabobo.

1.2 Breve Descripción de la Empresa

LO&AR, C.A. es una empresa ubicada en la ciudad de Valencia, Edo. Carabobo, con más de 40 años de experiencia en el desarrollo de productos químicos, resultado de la fusión entre dos compañías de trayectoria local como lo eran Lozano Química y Químicos SG. En 2011 LO&AR, C.A. es constituida por un grupo de especialistas del sector químico y un equipo de jóvenes empresarios, todos con una vocación de servicio y sentido de calidad, con una propuesta innovadora de productos químicos para la elaboración de materias primas de origen nacional.

Hoy la organización, cuenta con más de 300 formulaciones químicas propias, destacando la línea de concentrados (para cera, desinfectante, lavaplatos, suavizantes) complementando con otras líneas secundarias de productos (silicona, ambientadores, aromatizantes y ducha de grafito), productos jabonosos líquidos (antibacterianos, para manos y cuerpo).

Actualmente, atiende a más de 50 clientes a nivel nacional, en todos los rincones del país: Carabobo, Distrito Capital, Zulia, Miranda, Bolívar, Anzoátegui, Guárico.

1.3 Misión y Visión

Misión

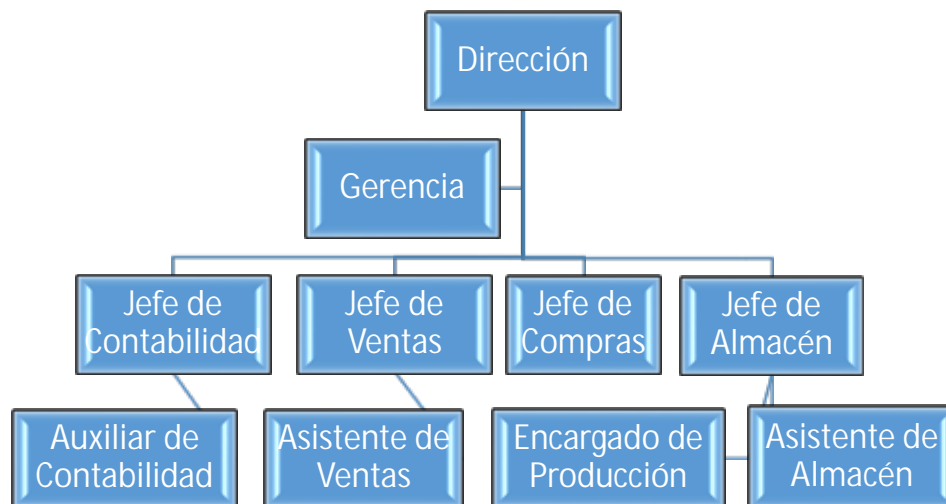
Ofrecer a nuestros clientes, soluciones químicas integrales, con altos estándares de calidad en nuestros productos y servicios, apoyados con equipos de tecnología segura para el cuidado del ambiente y un personal con mística de servicio; orientados por nuestro equipo de químicos, con más de 30 años de experiencia en el ramo.

Visión

Ser reconocidos por nuestros clientes, trabajadores, proveedores y demás relacionados, como una organización en ascenso, que ofrece calidad y seguridad industrial y ambiental en sus productos y servicios.

1.4 Estructura Organizativa

Organigrama general de LO&AR, C.A.



1.5 Actividades desarrolladas por el Pasante

- Apoyo en el departamento contable.
- Llevar los respectivos libros de Compra y Venta.
- Hacer las Conciliaciones Bancarias.
- Actualizar el libro diario, el libro mayor y el libro de inventarios.
- Hacer informes mensuales correspondientes al rendimiento de los departamentos de ventas y compras.
- Hacer auditorias en las órdenes de despacho.
- Hacer inventarios periódicos.
- Prestar apoyo en las declaraciones de IVA e ISLR.

CAPÍTULO II

EL PROBLEMA

2.1 Planteamiento del Problema

Todas las organizaciones tienen como objetivo establecer procedimientos administrativos y contables para mejorar las operaciones internas en la institución y así dar un servicio de calidad con la finalidad de llevar los registros contables correspondientes para un buen desempeño en todas las áreas correspondientes.

Es muy importante en las instituciones organizar los procesos internos de administración y contabilidad ya que estas marcarán las pautas y definirán las funciones que se deben llevar a cabo como en el registro de sus operaciones. De la siguiente manera, se crea una estructura en la organización similar a un ciclo entre registro de datos, limitación de funciones y actividades administrativas y contables.

Este ciclo es de gran importancia, ya que provee especificaciones rápidas y simples en el momento de llevar a cabo los procedimientos o actividades en la institución.

Las instituciones en la actualidad deben contar con sistemas confiables y eficientes para que los procedimientos administrativos y contables puedan dar un rendimiento mucho mayor, ya que una efectiva aplicación de los procedimientos administrativos y contables tendrá como resultado un mejor control y registro de las operaciones que se realicen en la organización y no solo afectando al departamento administrativo sino que afecta de manera positiva a todos los demás agilizando los otros procesos para un mejor desarrollo del ciclo.

En las organizaciones para mantener sus operaciones, tienen la necesidad de realizar ventas respectivas para el cumplimiento de sus objetivos, ya sea prestar un servicio de

compra y venta de un producto, esta acción amerita de un proceso de ventas para que se pueda obtener el mejor de los beneficios al realizarla.

El proceso de ventas, es el proceso, mediante el cual las empresas captan la atención de un cliente generándole una necesidad en donde se tendrá la potestad de ofrecer mercancías o servicios con la obligación de cumplir con las expectativas del cliente haciéndolo sentir satisfecho para generar una posible venta en el futuro.

La importancia de tener procedimientos administrativos y contables fiables dentro de las instituciones es que se tendrá el absoluto orden de la información evitando atrasos en las solicitudes de las operaciones venta cumpliendo con las metas u objetivos internos de la institución.

LO&AR, C.A. la cual presenta un proceso administrativo y contable que requiere de un mejoramiento que permita lograr de manera eficiente las expectativas comerciales y organizacionales fijadas por la misma para ser más eficaz en el desenvolvimiento operativo de la organización.

El proceso de ventas de la organización está basado inicialmente en la planificación de las mismas debido a la situación país ya que se ha acordado no despachar todo el inventario aun habiendo una demanda muy grande. Luego acordar mediante una estructura de costos previa, los precios con la cual saldrá a la venta al público ese día, entonces surge la negociación con el cliente para tomar el pedido y por último la recepción del pago para autorizar el despacho del mismo.

Para introducir la optimización requerida, ocurren algunos problemas con el manejo actual de los procedimientos administrativos y contables que obstaculizan el cumplimiento del mismo. En LO&AR, C.A. el departamento de ventas no tiene una política establecida con respecto al orden y los procesos de atrasan por la falta de

conocimiento en el uso de las herramientas proporcionadas, afectando directamente al departamento de contabilidad obstaculizando los procesos, sobreponiéndose e interfiriendo con él con la normativa de trabajo establecida en el departamento de contabilidad.

Así surge, la necesidad de desarrollar procedimientos o estrategias que optimicen el proceso de ventas, con el fin de superar esas debilidades en el proceso. Quedando por sentado que el objetivo de este trabajo es el de diseñar una propuesta que mejoré los procedimientos administrativos y contables de las actividades de ventas en LO&AR, C.A. proveyendo las indicaciones adecuadas en los aspectos explicados y así aportando a la organización a un procedimiento para operar con mayor eficiencia.

2.1.1 Formulación del Problema

¿Cómo mejorar el rendimiento en el proceso administrativo y contable de ventas en la empresa LO&AR, C.A. en Valencia, Estado Carabobo?

2.2 Objetivo General

Proponer procedimientos administrativos y contables para la optimización del departamento de ventas de la empresa LO&AR, C.A. en Valencia, Estado Carabobo.

2.2.1 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual en los procesos administrativos y contables del departamento de ventas en la empresa LO&AR, C.A.
- Identificar las debilidades administrativas y contables en el proceso de ventas en LO&AR, C.A.

- Diseñar los procedimientos administrativos y contables para la optimización del departamento de ventas en la empresa LO&AR, C.A. en Valencia, Estado Carabobo.

2.3 Justificación

Todas las organizaciones poseen procesos administrativos y contables de gran importancia ya que los mismos son garantes de la estabilidad, fiabilidad y eficacia del buen funcionamiento de los sistemas internos, es por ello que se deben monitorizar a estos, ya que a medida que una institución crece esta debe ir adaptándose e implementar nuevos controles que se ajusten a sus exigencias.

Desarrollar estrategias que mejoren y actualicen los procedimientos administrativos y contables se convierte en prioridad debido a que contribuye en la organización estableciendo procedimientos y reglas a seguir en las operaciones para su óptimo desempeño.

Este estudio se justifica, por el hecho de proporcionar mejoras en el proceso de actualización de los sistemas internos, optimizando las operaciones que deben tener todas las instituciones, así como una delimitación de las funciones y una comunicación más asertiva en la ejecución de las actividades.

Por ende, a nivel educativo servirá como base a los estudiantes para saber cómo pueden aportar mediante un buen desempeño que optimicen los procesos aplicando los conocimientos adquiridos a lo largo de su trayectoria en la institución.

CAPÍTULO III

MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL

3.1 Antecedentes de la Investigación

Podemos definir como antecedentes según Arias (2012) “Son los estudios previos relacionados con el problema planteado, es decir investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna relación o vinculación con el problema del estudio.” (P. 14).

3.1 Antecedentes de la Investigación

Piñate, Iraida (2012) diseño un proyecto el cual es **“Proponer manual de normas y procedimientos para el control de las cuentas por cobrar de la empresa KENWORTH DE LA MONTAÑA, S.A.”**

Esta investigación propuso un manual el cual se debe seguir para llevar el cobro de una manera eficiente ya que el personal encargado no tenía las bases ni los conocimientos para hacer una buena gestión, el cual generaba problemas en el registro de nuevos clientes y las cuentas por cobrar no tenían saldos creíbles.

Actualmente en LO&AR, C.A. las cuentas por cobrar tienen saldos razonables, aunque para llegar a estos saldos hay que hacer una conciliación diaria de los pagos en la cual se desperdicia tiempo debido a que no se hacen los registros correspondientes en el momento de la transacción y así organizar las cuentas por cobrar más eficientemente.

Díaz, Manuel y Franco Andrea (2013) realizaron un proyecto llamado **“Estrategias para el mejoramiento de la gestión de cobranza de la empresa REXON GROUP, C.A.”**

Las estrategias mencionadas en dicha investigación eran de carácter general las cuales no solo ayudaron a la cobranza en la empresa si no que permitió agilizar el departamento en general y como resultado se pudo enfocar en otros problemas que yacía en la empresa.

Esta investigación acompaña al presente trabajo de pasantías debido a que las estrategias expuestas son muy eficientes, estas se aplicarán en el departamento que conjunto a otros factores permitirán un desarrollo positivo en las ventas.

López Douglas (2013) realizo una investigación denominada **“Plan estratégico para la optimización del proceso de pago a acreedores en la gerencia de finanzas de la empresa Petroquímica de Venezuela, S.A.”**

Su propuesta consistió en la evaluar el proceso de pago que tenía el departamento correspondiente a dicho proceso, debido a que se surgían muchas situaciones en la que este ciclo tardaba en cerrarse, como consecuencia los pagos se efectuaban tarde o nunca se hacían generando problemas con el proveedor.

La mencionada investigación tiene una relación con el presente informe debido a que los modelos propuestos para el mejoramiento de la comunicación y delimitación de los cargos para evitar confusiones, esta mejora del proceso

comunicativo se tomara en cuenta en el momento de diseñar los procesos en LO&AR, C.A.

Maurera, Wilmar y Seidel, Yessicca (2013) elaboraron un proyecto de investigación llamado **“Diseño de un modelo organizacional que optimice el desempeño del personal que labora en el área administrativa de la empresa L.A. INSTALACIONES, C.A.”**

El diseño consistió en evidenciar la calidad del servicio prestado por los empleados, ya que se constató que no existían políticas de ascenso, valoración, cargos por ende los empleados se desmotivaban y no tenían un buen rendimiento en la institución en el área administrativa afectando a todos los departamentos.

Esta investigación guarda relación con el informe de pasantía realizado debido a que en LO&AR, C.A. ocurre una situación similar en el departamento de Ventas afectando no solo a los departamentos si no que crea una situación en donde no se tiene control de las cuentas por cobrar por la falta de registro por falta de organización.

Tovar, Rafael (2013) Diseña una de investigación llamada **“Procedimiento relativo a la custodia física de la documentación de numero de control SENIAT en el departamento de finanzas de la empresa DANAVEN, C.A. ubicada en Valencia Estado Carabobo”**

El informe de pasantías explica la importancia de que la documentación interna de las instituciones este ordenada y procuren llevar el debido control interno en el momento de su uso por ello hablan y explican la providencia 00071 donde hacen mucho énfasis en el proceso de emisión de facturas, es por ello que la empresa DANAVEN, C.A. presenta problemas en los correlativos

de sus facturas por no archivarlas como es debido y sin supervisión en su uso presentando saltos derivando que sus libros estén desordenados y mal elaborados .

Esta investigación es de gran valía porque este problema es muy común en las organizaciones de hoy en día y es por ello que se asemeja con el informe de pasantías presente debido a que en LO&AR, C.A. el departamento de ventas es el encargado de realizar la facturación de las ventas y comúnmente el departamento encargado de registrar las ventas encuentra fallas en los registros.

3.2 Bases Teóricas

Definición de Estrategias

Para el autor Serna, H (2003), define estrategias como “las acciones que deben realizar para mantener y soportar el logro de los objetivos de la organización y de cada unidad de trabajo y así hacer cada objetivo y cada proyecto estratégico” (P. 35).

Planificación Estratégica

El autor Sallenave, (1991), define la planificación estratégica como “el proceso por el cual los dirigentes ordenan sus objetivos y sus acciones en el tiempo. No en un dominio de la alta gerencia, sino un proceso de comunicación y de determinación de decisiones”. (P.25).

Procedimientos

Gómez, (1997), define a un procedimiento como “Una sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad en función de la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación” (P.127).

Administración

Terry, (2006) interpreta que la administración “Es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar, controlar, de manera desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos” (P.20).

3.3 Definición de Términos Básicos

Actividad: Es una suma de tareas, pueden agruparse en un procedimiento para facilitar su gestión.

Control Operacional: Se refiere al control realizado en relación a la ejecución de tareas u operaciones por el personal no administrativo de la empresa.

Eficiencia: Es la relación existente entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados. Normalmente se desarrolla en un departamento o función.

Eficiente: Que realiza o cumple un trabajo o función a la perfección.

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

Libros de Contabilidad: Son aquellos en los que se efectúan los registros o asientos contables por las distintas operaciones realizadas por las empresas o entes económicos. Los libros pueden ser principales, auxiliares.

Objetivo: Es el planteo de una meta o un propósito a alcanzar, y que, de acuerdo al ámbito donde sea utilizado, o más bien formulado, tiene cierto nivel de complejidad.

CAPÍTULO IV

FASES METODOLOGICAS

Este informe de pasantía fue elaborado basado en el tipo de investigación factible, debido a que tiene como propósito diseñar una propuesta para optimizar los procedimientos administrativos y contables en los procedimientos de ventas en LO&AR, C.A. Según, Hurtado (2008) la investigación factible “consiste en la elaboración de una propuesta, un plan, un programa o un modelo, como solución a un problema o necesidad de tipo práctico, ya sea de un grupo social, o de una institución, o de una región geográfica, en un área particular del conocimiento, a partir de un diagnóstico preciso de las necesidades del momento, los procesos explicativos o generadores involucrados y de las tendencias futuras, es decir, con base en los resultados de un proceso investigativo.” (P.47).

Es por ello, que, de acuerdo a lo establecido, podemos dar fe que el diseño de la investigación es de campo. Según el autor Santa Paella y Feliberto Martins (2010) La Investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta.” (P.88). Y en base a la teoría definida además que la presente investigación y los datos que se obtendrán serán respectivamente de las personas que operan en el departamento de ventas dentro del de la institución. Dando cabida para un trabajo de pasantías basado en una investigación de campo.

4.1 Fases de la Investigación

4.1.1 I Fase. Diagnosticar la situación actual en los procesos de ventas en la empresa LO&AR, C.A.

En esta fase es necesario toda la información útil para proceder a ejecutar el diagnóstico de la situación actual que interviene o influye en los procesos de ventas de LO&AR, C.A. es por ello que se utilizó como técnicas de recolección de datos la observación directa, la cual es definida por Méndez (2009) como “Proceso mediante el cual se perciben deliberadamente ciertos rasgos existentes en la realidad por medio de un esquema conceptual previo y con base en ciertos propósitos definidos generalmente por una conjetura que se quiere investigar.” (P.129), el instrumento utilizado para recopilar información será una guía de observación, que el autor Ortiz (2004) la define como “instrumento de la técnica de observación; su estructura corresponde con la sistematicidad de los aspectos que se prevé registrar acerca del objeto. Este instrumento permite registrar los datos con orden cronológico, práctico y concreto para derivar de ellos el análisis de una situación o problema determinado.” (P.75). Este instrumento fue llevado a cabo para conocer el proceso de ventas, tanto administrativos y contables, con este instrumento se tomaron 3 horas distribuidas en mañana, mediodía y tarde para observar cómo se está realizando el proceso de ventas y dar unas conclusiones en los 3 periodos.

El fin para la aplicación de las técnicas de recolección de datos y el instrumento, radica en obtener una visión de la posible problemática presentada en el departamento de ventas para luego analizar los resultados arrojados y proponer los métodos que solventen los inconvenientes encontrados.

4.1.2 II Fase. Identificar las debilidades administrativas y contables en el proceso de Ventas en LO&AR, C.A.

Para efectuar esta fase de la investigación se empleó como técnica de recolección de datos la entrevista que, de acuerdo con Pardinás, (2005), “refleja que la técnica consiste simplemente en plantear las preguntas tan rápidamente como el entrevistado sea capaz de comprender y de responder”. (P.115). esta técnica permitirá el contacto directo con los responsables en la gestión de ventas y de cualquier manera conocer de manera más idónea la información que se necesita.

La entrevista, que consiste en una serie de preguntas, que el encuestado deberá responder sin intervención del encuestador.

4.1.3 III Fase. Desarrollar los procedimientos administrativos y contables para la optimización del departamento de ventas en la empresa LO&AR, C.A. en Valencia, Estado Carabobo.

El desarrollo de estrategias para optimizar los procedimientos administrativos y contables en el área de ventas se sustentó de acuerdo al siguiente modelo: el Brainwriting, “es una técnica que ofrece una forma más simple y eficaz de conseguir ideas innovadoras por medio de un grupo, ideas que permiten desarrollar un proyecto, mejorar situaciones, resolver problemas o mejorar algún aspecto. Se realiza una dinámica grupal en que cada miembro que forma parte de la dinámica genera ideas por medio de las ideas de otros miembros.” (Rohbach, 1968, P.176).

Consiste en plantear a los empleados el asunto o problema que se quiere abordar mediante la dinámica de grupo, resolviendo cualquier duda que los trabajadores puedan tener sobre este punto.

Una vez aclarado cuál va a ser el tema del encuentro, llega el momento de aportar propuestas mediante un enfoque disruptivo. Para ello, existen diferentes formatos o variantes, aunque lo más habitual es que se dejen unos 5 o 10 minutos para que cada profesional escriba 3 o 4 ideas en un papel y las dejen en un lugar común. Posteriormente, cada empleado coge uno de estos papeles y añade alguna iniciativa más a la lista. Se repite esta operación durante un periodo de tiempo o hasta que todos los miembros del equipo hayan aportado alguna nueva alternativa en cada hoja ajena.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Análisis e interpretación de los resultados

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos a través de los diferentes tipos de recolección de datos de información, que tiene como objetivo el proponer una mejora en los procedimientos administrativos y contables de las Actividades de ventas en LO&AR, C.A., para mejorar las gestiones de ventas dentro de este departamento.

Ya aplicadas las técnicas de recolección de datos de información para el cumplimiento de los objetivos específicos se obtienen los siguientes resultados: **Lista de Cotejo**

Ítems	Alternativas	SI	NO
1	Existencia de Manuales de normas y procedimientos		X
2	Efectividad en la gestión de ventas		X
3	Soportes del proceso de ventas	X	
4	Información confiable y actualizada		X

5	Conocimiento de las funciones asignada a cada personal		X
---	--	--	----------

Análisis:

En el departamento de ventas en LO&AR, C.A. se evidenció que los procesos de esta área no se están registrando de la manera adecuada ya que no se están empleando las herramientas que posee la empresa como lo es el Manual de Normas y Procedimientos, y como se pudo observar, se presentan deficiencias que de una u otra forman afectan el proceso administrativo y contable de la empresa.

De igual manera, se observa que, a pesar de contar con los soportes de las ventas, estos no son utilizados, registrados y archivados adecuadamente, lo que da a entender que los procesos contables que se ejecutan son muy elementales y no permite conocer con exactitud los procesos realizados.

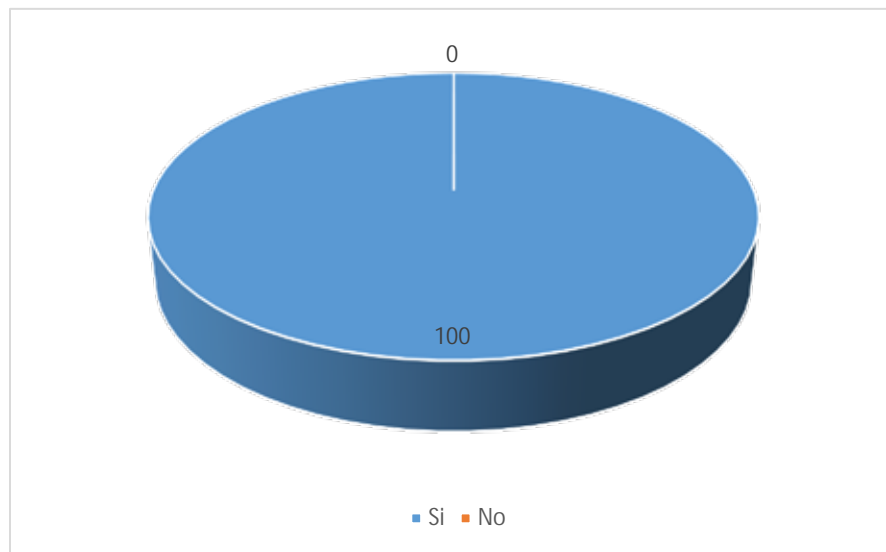
Por otro lado, se observa que los registros contables que actualmente la empresa aplica no generan información confiable y actualizada en muchos de los casos. Dado que todos los procesos de ventas se están realizando sin el debido cumplimiento de los pasos ante el manual de procedimientos, ya que la documentación que soporta las ventas no son archivadas como deberían ser, y sin el debido uso de los formatos que se facilitan.

Por último, se observa que el desconocimiento de las funciones por parte del personal involucrado en los procesos de ventas, es debido, a la ausencia de aplicación del Manual de Normal y Procedimientos.

5.2. Identificar las debilidades y fortalezas en el actual proceso de ventas en LO&AR, C.A.

¿Considera que algunas de las operaciones que se realizan en el proceso de ventas requieren de un mayor grado de disciplina y organización?

Tabla No 1: Los procesos de ventas deben ejecutarse con más orden y mayor grado de disciplina

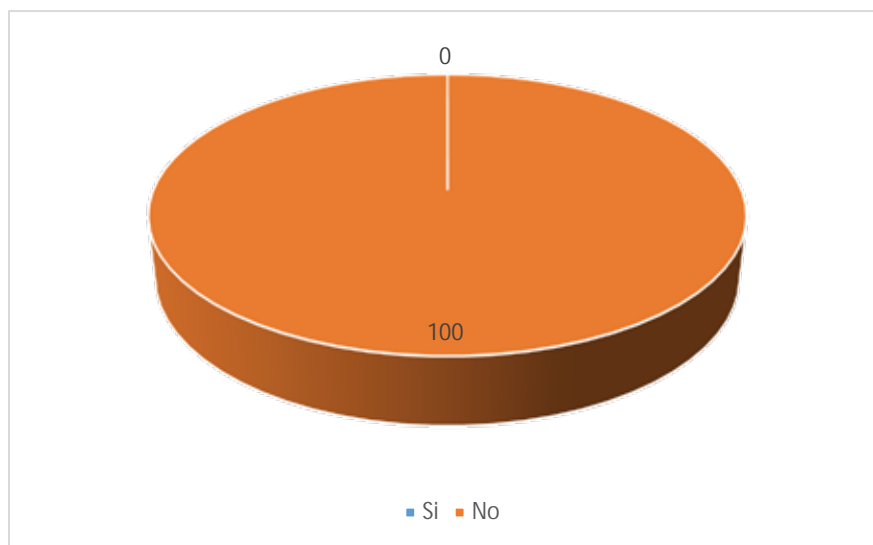


Análisis: Todos los trabajadores del área de ventas manifestaron que las operaciones de ventas SI requieren mayor grado de disciplina y organización. Evidenciando así la necesidad del establecimiento de controles y que estas pautas estén al alcance y cumplimiento de todos los involucrados.

¿En LO&AR, C.A. se siguen las normativas y herramientas que proporciona el manual de procedimientos?

Tabla No 2: Resultado del seguimiento de normas y herramientas del manual de procedimientos.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	3	100%
TOTAL	3	100%

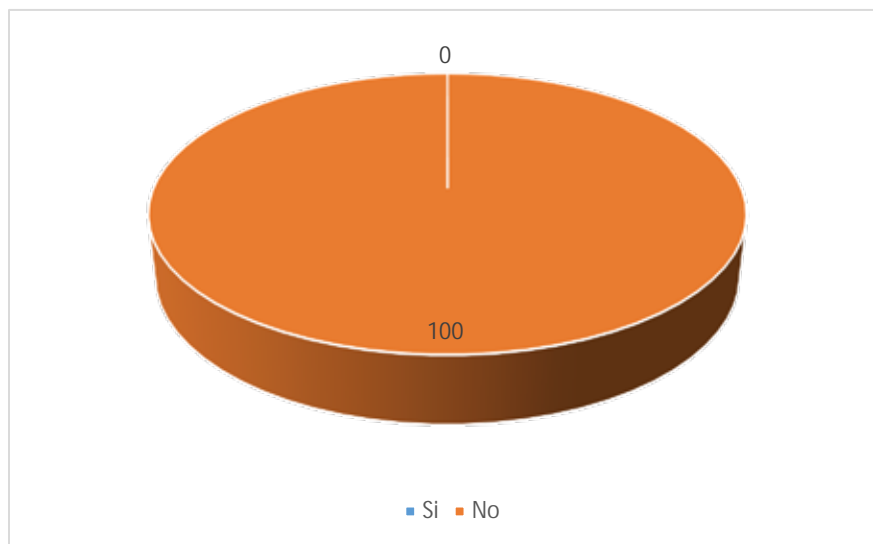


Análisis: El cuadro refleja que el 100% de los trabajadores en el departamento de ventas NO consideran que se siguen las normas y herramientas del manual de procedimientos, estos resultados son de suma importancia ya que reflejan una inestabilidad en el manejo de los procesos dentro del departamento de ventas.

¿Considera usted que los pasos para realizar las ventas están formalmente establecidos?

Tabla No 3: Pasos para realizar las ventas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	100%
No	0	0%
TOTAL	3	100%

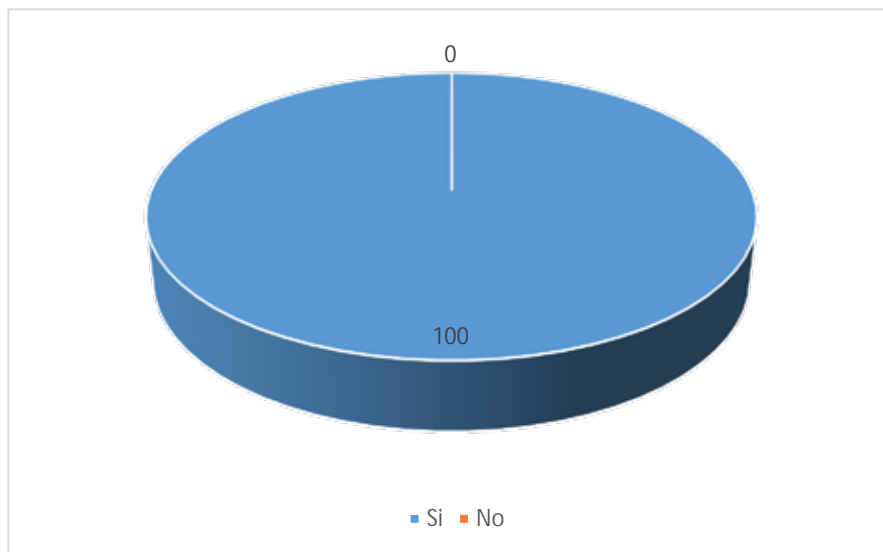


Análisis: El 100% de las personas que participaron en la entrevista opinaron que los pasos para realizar las ventas están formalmente establecidos.

¿Hay un formulario para el soporte de las ventas?

Tabla No 4: Formularios para soportes de Ventas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	100%
No	0	0%
TOTAL	3	100%

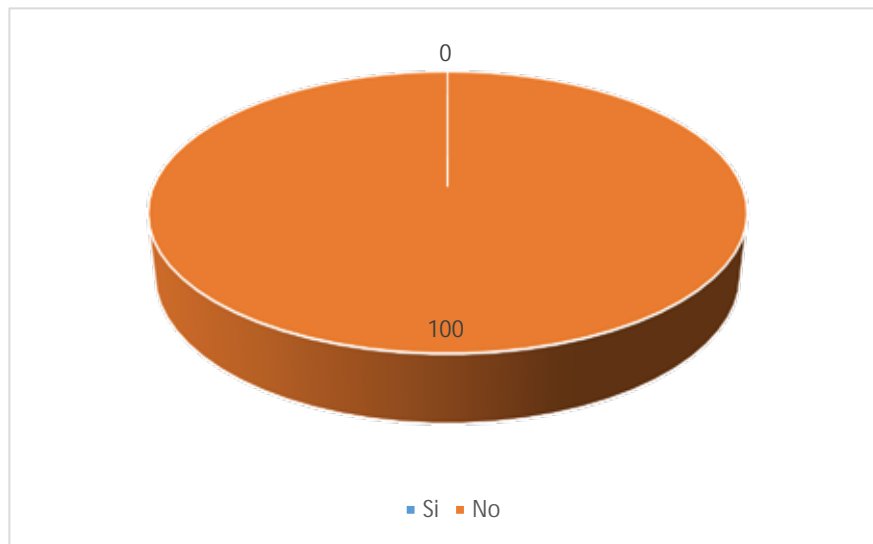


Análisis: el 100% de los trabajadores del departamento de ventas manifestaron que, SI cuentan con documentos soportes para el proceso de las ventas, como las facturas, pero muchas veces esos documentos no son archivados de la forma adecuada lo que hace evidencia de omisiones y ciertos inconvenientes.

¿Existe en la empresa un control en las operaciones contables para el adecuado cumplimiento de los procesos contables de las ventas?

Tabla No 5: Control en las operaciones contables

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	3	100%
TOTAL	3	100%



Análisis: Todos los trabajadores de esta área, consideran que no existe en la empresa un control en las operaciones contables para el adecuado cumplimiento de los procesos contables, por lo que las operaciones que se ejecutan no aseguran el cumplimiento de las metas, ya que no se detectan las fallas que puedan presentar, lo cual se tiene que mejorar aún más para tener eficiencia en las actividades.

5.3. Desarrollar estrategias administrativas y contables para la mejora del proceso de ventas en LO&AR, C.A.

Una vez cumplida la Fase I y Fase II, continuamente corresponde realizar el proceso de la Fase III la cual comprende la realización de estrategias administrativas y contables para la mejora del proceso de ventas en LO&AR, C.A. con el fin de cumplir con el objetivo general de este informe de pasantía.

Las fases del Brainwriting:

1.-Preparación: esta primera fase de adaptación de este modelo, es necesario que los directivos de LO&AR, C.A., realicen reuniones previas con la persona encargada del área de ventas, de manera de enfocarse en vislumbrar las debilidades existentes en relación a cada parte de los procesos administrativos y contables que se ejecutan en la actualidad.

2.- Calentamiento: en este aspecto, es necesario que exista un encargado de una coordinación en particular, o de la alta gerencia, quien funja como moderador y realice algunas dinámicas grupales con todos los trabajadores involucrados en los procedimientos de ventas, con el objeto de crear un clima organizacional agradable antes de empezar la generación de ideas encaminadas a fortalecer los mismos.

3.- Presentación: En este caso, se les informa a los trabajadores del instituto el objetivo de la reunión, considerando que estará basada para aportar ideas claras para fortalecer cada uno de los procedimientos administrativos y contables llevados a cabo en el departamento de ventas.

Cada uno de los participantes da una idea, la cual es registrada, en esta fase, previamente se nombra un trabajador como secretario quien registrará todas las ideas que aporten los participantes de manera ordenada, tanto en una pizarra o papel bond para su mayor comprensión, así como en un acta que será levantada. Generando una

discusión de cada una de ellas y de la importancia que posee su aplicación en la empresa en los procedimientos administrativos y contables que se siguen en la actualidad en el área de compras.

4.-Evaluación: en relación a la toma de decisiones, los encargados de la gerencia quienes participen, así como los coordinadores de área ventas, evaluarán la alternativa cronológica de ideas que han aportado los participantes con la justificación objetiva de la aplicación en LO&AR, C.A.; que coadyuve en alcanzar los objetivos propuestos.

CAPÍTULO VI

LA PROPUESTA

6.1 Presentación de la Propuesta

La propuesta tiene como objetivo principal el mejoramiento de los procesos administrativos y contables de la empresa LO&AR, C.A. en Venezuela ubicada en Valencia, Estado Carabobo, se divide en tres (3) pasos para su buen funcionamiento en el área:

- ✓ Se presentaron unas preguntas en un formato de manera que se pueda obtener las respuestas para realizar el estudio necesario y que el encuestado pueda responder con facilidad.

- ✓ Se procede a analizar la información obtenida planificando como será distribuida y como será transmitida.

- ✓ Por último se plasma la información obtenida en un informe para los directores recalcando los puntos importantes para su buen entendimiento sin que haya un error en los archivos a enviar, para su evaluación.

6.1.1 Justificación de la Propuesta

La realización de esta propuesta está basada en los resultados obtenidos al procesar la información suministrada de acuerdo a las fases elaboradas, es por ello que se da la importancia al mejoramiento del proceso administrativo y contable de LO&AR, C.A.

Lo que pretende con la propuesta es mejorar las herramientas para que exista una gestión de los procesos administrativos y contables y que a la vez se generen unos indicadores de manera satisfactoria de la forma más práctica.

6.1.2 Beneficios de la Propuesta

Los beneficiarios de este proyecto es el personal de ventas quienes podrán hacer un mejor uso de las herramientas, con la elaboración del mismo. Se pueden identificar dos tipos de beneficiarios: Directos e Indirectos.

Beneficiarios Directos: los beneficiarios directos son el personal de ventas y los auxiliares contables que están directamente involucrados con el servicio de atención al cliente y el proceso contable de la institución por consiguiente, se beneficiaran con la elaboración del mismo. Así, las personas que estarán empleadas en el proyecto, que los suplen con manual de preguntas frecuentes u otro tipo de capacitación relacionada con el servicio, estos son los beneficiarios directos.

Beneficiarios Indirectos: estos son, con frecuencia pero no siempre, las personas que trabajan con estos departamentos, En este sentido son beneficiarios indirectos, el departamentos de recursos humanos, el departamentos de compras y el are de despacho de productos fabricados.

Con frecuencia es posible hacer únicamente estimados generales de los beneficiarios indirectos por dos razones es difícil trazar una línea clara de separación entre las personas que se beneficiaran del proyecto y aquellas que están situadas más allá del área de trabajo del esta.

6.1.3 Objetivo de la Propuesta

Objetivo General

Mejorar la gestión del departamento de ventas optimizando los procesos administrativos y contables de LO&AR, C.A.

Objetivos Específicos

1. Optimizar los procesos administrativos y contables.
2. Analizar la información obtenida del departamento de ventas.
3. Presentar la información obtenida de la encuesta.

6.1.4 Desarrollo de la Propuesta

Para el desarrollo del proyecto se llevaran a cabo los siguientes pasos:

1. Inicialmente se desarrollara toda la parte teórica y conceptual necesariamente requerida, para la investigación.
2. Seguido de esto, se elaboraran cuestionarios y fichas de análisis, entre otros instrumentos requeridos para la recolección de la información. Los cuáles serán presentados al tutor para su debida evaluación y aprobación.
3. Para la recolección de información. Se realizaran encuestas, se conversara con el personal encuestado y se observara lo necesario para el desarrollo de fichas de análisis de contenidos y observación.
4. Inmediatamente, se revisara, comparara y contrastara la información recolectada, para determinar y evaluar fortalezas y debilidades de los departamentos evaluados.
5. Después de analizada la información, se procederá a organizar la información y proponer acciones correctivas, donde sea considerado necesario por el grupo.
6. Se diseñara un plan de mejoramiento administrativo y contable para el departamento de ventas de la empresa LO&AR, C.A. que será entregado a los directivos de la misma, como una herramienta para su mejoramiento empresarial.

6.2 Factibilidad de la propuesta

Corresponde a la segunda fase del proceso metodológico de la modalidad, donde se establecen los criterios que permiten asegurar el uso óptimo de los recursos empleados así como los efectos del proyecto en el área o sector al que se destina. Para Gómez (2000) La factibilidad, indica la posibilidad de desarrollar un proyecto, tomando en consideración la necesidad detectada, beneficios, recursos humanos, técnicos, financieros, estudio de mercado, y beneficiarios.

Así mismo, el autor afirma que los resultados del estudio de factibilidad influyen en las decisiones tomadas por las personas responsables del proyecto. A tal efecto, se puede abandonar el proyecto si el estudio contradice los enfoques anteriores o se pueden continuar los trabajos para superar o resolver los problemas o limitaciones identificadas, En todo caso el tener antecedentes analizados progresivamente en las diferentes etapas del trabajo que caracterizan su viabilidad técnica, económica, financiera, administrativa, social e institucional.

6.2.1 Factibilidad Técnica

En este sentido se pueden analizar tres tipos de elementos: el proceso técnico, a través del cual se trata de adecuar el proceso a los objetivos del proyecto y a la economía como un todo. Aquí es donde se describen la tecnología seleccionada y sus implicaciones, determina como se hacen las cosas.

El segundo elemento son los requisitos técnicos, el cual se refiere a los elementos indispensables, ya sean de orden material, humano o institucional, todos ellos deben especificarse y demostrar que pueden ser utilizados cuando sean requeridos. Por último el rendimiento técnico, donde debe aclararse el resultado y la evaluación, de acuerdo a la técnica especificada que se deriva de la naturaleza del proyecto.

6.2.3 Factibilidad Operativa

La factibilidad operativa permite predecir, si se pondrá en marcha el mejoramiento del departamento de ventas optimizando los procesos administrativos y contables de la empresa LO&AR, C.A., ubicada en Venezuela, Estado Carabobo, esto conlleva revisar los recursos humanos requeridos para llevar a cabo los procesos en el área de atención al cliente.

Al respecto, se puede afirmar que es factible la viabilidad operativa, ya que son muy pocos empleados, porque lo que no se requiere una cuantiosa inversión para su formación o capacitación.

6.2.4 Factibilidad Económica

En cuanto a la factibilidad económica 60% es netamente sin costo ya que parte de la optimización de los servicios, es la reorganización de la documentación como lo es el formato de las encuestas y la elaboración del informe final para el análisis de los resultados.

El otro 40% es la capacitación de los analistas esto, está en función de los criterios de la política económica de la empresa adoptado por el gerente encargado del departamento que aprobó el proyecto y determina los gastos que implican la capacitación para el cumplimiento de la propuesta.

CONCLUSIONES

Todos los objetivos planteados en el presente Informe de Pasantías se lograron desarrollar, en primer lugar, se aplicó una observación directa con la finalidad de diagnosticar la situación actual de los procesos administrativos y contables de las actividades de ventas, donde se pudo evidenciar aspectos positivos como la documentación donde están soportadas las ventas, pero así mismo se observaron aspectos deficientes como la mala clasificación y orden del mismo.

Así mismo se aplicó una entrevista con el fin de identificar las operaciones y funciones que afectan la realización oportuna de los procedimientos administrativos y contables en el departamento de ventas.

Por todos estos hallazgos descritos, para los trabajadores consultados es imperante el diseño de estrategias para mejorar los procedimientos administrativos y contables de las actividades de ventas que involucre a todo el personal del instituto, de manera que coadyuve a la efectividad de las labores que ejecutan sin generar retrasos y se alcancen los objetivos organizacionales, así facilitar la mejora de la gestión administrativa y contable. Esto tiene por finalidad poseer y hacer cumplimiento de buenos procedimientos y a su vez tener o llevar un mejor control.

Al término de este Informe de Pasantías se puede concluir que se cumplieron con los objetivos planteados al inicio y al final de la misma.

RECOMENDACIONES

Se considera pertinente proponer las siguientes recomendaciones que se arrojaron del análisis de cada una de las opiniones de la entrevista y las observaciones realizadas debido a que se consideran elementos necesarios para fortalecer los procesos administrativos y contables.

1. Planificar de manera adecuada las actividades a realizar por cada uno de los trabajadores, priorizando las necesidades existentes, para así brindar oportunamente el servicio que ofrece empresa y tomar las decisiones internas oportunamente.
2. Organizar las actividades laborales de manera coordinada, para alcanzar las metas propuestas con mayor efectividad en las ventas realizadas y así disminuir los posibles errores que puedan presentarse en la ejecución de las actividades laborales en un corto plazo.
3. Dirigir y supervisar coordinadamente los lineamientos que se indiquen a los trabajadores del área de ventas, con el objeto de verificar el cumplimiento oportuno de las acciones que realicen en concordancia con las necesidades internas.

Controlar todas las fases de los procesos administrativos y contables que se lleven a cabo en la empresa con respecto a las actividades de ventas, para tomar las acciones correctivas oportunamente y llevar un seguimiento interno de las actividades que ejecutan los trabajadores diariamente para así fortalecerlos.

REFERENCIAS

Bibliográficas

Alonso. (1988). **Diseño de Sistemas Administrativos y Contables**. Vigésima segunda edición, Caracas.

Arias, F. (2006). **El Proyecto de Investigación**. Venezuela Editorial Episteme C.A.

Escorsa y Valls (1998). Tecnología e innovación en la empresa. Editorial Alfaomega.

Esteban, I. (2009). **Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de compras de la empresa Un Mundo de Limpieza, C.A.** Universidad José Antonio Páez.

Fidias, A (2010). **El Proyecto de investigación**. Editorial Episteme.

Gómez. G. (1997). **Sistemas Administrativos, Análisis y Diseños**. Editorial Mc Graw Gil.

Hernández. M, Pinto, J y Quintero, L (2009). **Lineamientos Estratégicos para optimizar los procesos contables en la Empresa Costabike C.A.** Universidad de Carabobo.

Men Lam. (2012). **Lineamientos administrativos para el mejoramiento de las funciones contables en la empresa Restaurant Mega Sabor C.A.** Universidad José Antonio Páez.

Palella, S. y Martinis, F. (2006). **Metodología de la Investigación Cuantitativa.**

Redondo, A. (2004). **Contabilidad general y superior.** Tomo I. Tercera edición. Corporación Marca. Venezuela.

Sierra, F. (1998). **Función y sentido de la entrevista cualitativa en investigación social.** Editorial Pearson, México.

Tamayo, Tamayo (2006). **El Proceso de la Investigación Científica. (3° Edición).** México.

Electrónicas

<https://bibliovirtualujap.wordpress.com/sociales/contaduria-publica/>

ANEXOS

Anexo A

Lista de Cotejo

Ítems	Alternativas	SI	NO
1	Existencia de Manuales de normas y procedimientos		X
2	Efectividad en la gestión de ventas		X
3	Soportes del proceso de ventas	X	
4	Información confiable y actualizada		X
5	Conocimiento de las funciones asignada a cada personal		X

Anexo B

Entrevista no estructurada

Ítems	Pregunta	SI	NO
1	¿Considera que algunas de las operaciones que se realizan en el proceso de ventas requieren de un mayor grado de disciplina y organización?		
2	¿En LO&AR, C.A. se siguen las normativas y herramientas que proporciona el manual de procedimientos?		
3	¿Considera usted que los pasos para realizar las ventas están formalmente establecidos?		
4	¿Hay un formulario para el soporte de las ventas?		
5	¿Existe en la empresa un control en las operaciones contables para el adecuado cumplimiento de los procesos contables de las ventas?		