



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

Estrategias para la Planificación y Control
de los Costos de los Servicios de Inspección de
la Empresa High Tech Trading Company C.A.

Autor: Rotceh Airam Correa Castro

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

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

**Estrategias para la Planificación y Control de Costos de los Servicios de
Inspección de la Empresa High Tech Trading Company C.A**

Proyecto del Trabajo de Grado para optar al título de
Licenciada en Contaduría Pública

Autor(a): Rotceh Airam Correa Castro

Tutor(a): Carlos Herrera

INDICE GENERAL

CONTENIDO	pp.
LISTA DE CUADRO	vii
LISTA DE GRAFICOS	viii
RESUMEN INFORMATIVO.....	ix
INTRODUCCION.....	x
CAPITULO	
I EL PROBLEMA	
1.1. Planteamiento del Problema	2
1.1.1. Formulación del Problema.....	4
1.2. Objetivo de la Investigación	4
1.2.1. Objetivo General.....	4
1.2.2. Objetivo Especifico	4
1.3. Justificación de la Investigación.....	5
II MARCO TEORICO	
2.1. Antecedentes.....	7
2.2. Bases Teóricas.....	8
2.3. Definición de Términos.....	14
III MARCO METODOLOGICO	
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación	18
IV RECURSOS	
4.1. Humanos, Organizacional, Material y Tiempo.....	33
REFERENCIAS	35

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

**Estrategias para la Planificación y Control de los Costos de los Servicios de
Inspección de la Empresa High Tech Trading Company C.A**

San Diego, Agosto 2016

Autor(a): Rotceh Airam Correa Castro
C.I: 11.347.731

Tutor(a): Carlos Herrera

RESUMEN INFORMATIVO

La presente investigación se lleva a cabo en la Empresa High Tech Trading Company C.A la cual se dedica a prestar sus servicios a empresas filiales petroleras en área de mantenimiento preventivo utilizando técnicas catódicas y corrosivas en el área de ensayo no destructivo. El propósito de esta investigación es realizar Estrategias para la Planificación y Control de los Costos de los Servicios de Inspección, para garantizar, la planificación y estrategias que permitan la mejora continua en el proyecto factible, en este caso atacar la mala planificación que presenta los servicios desde su nacimiento. Las técnicas de recolección de datos la encuesta a través de cuestionario contenido de 5 preguntas dicotómicas cerradas (si-no) aplicada a la población (25) empleados del área del departamento de servicio de inspección y la observación directa a través de un cuadro de informaciones, y finalmente se expondrán los recursos a utilizar para el desarrollo de la propuesta que es establecer un plan de estrategias para la planificación y control de los costos de los servicios de inspección.

Descriptor: Estrategia, planificación y control de los costos de servicios.

INTRODUCCION

En los actuales momentos, se está presentando una crisis inflacionaria ocasionada por el aumento paulatino del costo aunado a la devaluación del Bolívar lo que ha traído como consecuencia que las empresas sufran un incremento en los costos en el momento de presentar sus servicios.

Si bien es cierto para evitar esto es necesario tomar medidas que mejore la relación costos beneficios, sin que se vea afectado el aumento en los precios, igualmente no debe olvidarse que la inflación es el deterioro del ingreso de esta realidad no escapa la empresa High Tech Trading Company C.A.

En la siguiente investigación diseñare en capítulos ordenados en forma creciente el aporte en los costos en los servicios de inspección de la empresa High Tech trading Company C.A.

Capítulo I, este capítulo estará estructurado con el planteamiento del problema, donde se encuentra el propósito del estudio y los objetivos generales, los objetivos específicos y la justificación.

Capitulo II, en este capítulo se establecerá un mejor conocimiento del problema en antecedentes y bases teóricas, definición de términos.

Capítulo III, en este capítulo indicare el diseño de la instigación, y se determinara el tipo de población y muestras para estudio.

Capítulo IV, en este capítulo se establecerán los recursos con los que contara la investigación los cuáles serán clasificados en Recursos Humanos, Recursos Organizacionales, Recursos Materiales y el Tiempo estimado en la realización de la presente investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema.

En Venezuela desde 1993 hasta los actuales momentos, se ha enfrentado a una crisis inflacionaria ocasionada por el aumento paulatino del gasto público aunado a la baja de los precios de la cesta petrolera y la devaluación de la moneda lo que ha traído como consecuencia que las empresas incrementen sus costos a la hora de prestar sus servicios.

En otras palabras la crisis Venezolana se incrementa por la presencia de diversos factores que incluyen directamente sobre los distintos sectores que la componen, especialmente el sector privado, es por ello que el desarrollo de las empresas depende de la aplicabilidad de un seguimiento y control de los procedimientos a nivel interno sistematizado y programados ya estandarizados que faciliten el manejo adecuado.

Al mismo tiempo, la situación inflacionaria que atraviesa el país en estos momentos, conlleva a las empresas a mantener los precios no alejados a la realidad, ya que esto causaría pérdidas en sus actividades, lo cual perjudica los ingresos y por ende la utilidad de estas.

Para evitar esto es necesario tomar medidas que mejoren la relación costo beneficio, sin que esto represente un aumento en los precios, igualmente no debe olvidarse que la inflación es el deterioro del ingreso real, es decir menor capacidad adquisitiva, y es de esperar, como ya ocurre, que afecta las operaciones que llevan a cabo las empresas.

De esta realidad no escapa la empresa HIGH TECH TRADING COMPANY C.A ubicada en la ciudad de Valencia en la Urbanización Prebo C.C. Lalin dedicada a la Inspección Especializada, Protección Catódica, Análisis de Fallas y Control y Aseguramiento de Calidad; ofreciendo así, una rápida y efectiva respuesta a sus clientes mediante la aplicación de las técnicas más recientes en el área de Inspección rutinaria y especializada.

El motivo principal de esta empresa es ofrecer un mercado que está focalizado hacia el área de la industria petrolera y afines, siendo algunos de nuestros clientes Pdvsa Petróleo S.A Pdvsa Gas S.A, Bariven, Pequiven, Pdvsa Cied, Pdvsa Intervep, Fertinitro, Sincor , Canal de Panamá y Petrozuata entre otros.

Esta es una empresa joven que ofrece soluciones a nuestros clientes aplicando tecnología de punta de la más alta calidad, colocándose en corto tiempo entre las mejores empresas de Venezuela por la capacidad multidisciplinaria en las áreas de ingeniería especializada ofreciendo así una rápida y efectiva respuesta mediante la aplicación de las técnicas más recientes en el área de inspección rutinaria y especializada garantizando el aumento del valor de la empresa.

El problema que actualmente se presenta en la empresa consiste en los excesivos costos que implica la prestación del servicio de HIGH TECH TRADING COMPANY C.A. a sus clientes como equipos, materiales consumibles, mano de obra calificada así como tecnología de punta y otros gastos de carácter administrativos, lo que se presenta desde el mismo momento de la aceptación del servicio por parte de la empresa.

A su vez la empresa no cuenta con una cartera de proveedores que le permitan seleccionar el insumo a costo más bajo manteniendo su calidad, y la recuperación de materiales que pueden ser utilizados en proyectos futuros, lo que por supuesto ocasiona premura al momento de la adquisición de dichos insumos.

El problema planteado está enfocado en cómo lograr prevenir los costos que implican dichos servicios con recursos materiales, económicos y mano de obra calificada de forma efectiva y eficiente para lograr la calidad del servicio exigido por lo tanto es urgente para la empresa realizar, Estrategias para la Planificación y Control

de los Costos de los Servicios de Inspección de la empresa HIGH TECH TRADING COMPANY C.

1.1.1. Formulación del problema.

¿Qué estrategias para la planificación y control de los costos de los servicios de inspección, de la Empresa High Tech Trading Company C.A se deben garantizar para una buena eficiencia, que permita la mejora continua en el proceso de los costos?

1.2. Objetivo de la Investigación.

1.2.1. Objetivo General

Estrategias para la planificación y Control de los Costos de los Servicios de Inspección de la Empresa High Tech Trading Company C.A

1.2.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual en cuanto a la planificación y control de costos de los servicios de inspección de la Empresa High Tech Trading Company C.A

- Identificar la factibilidad técnica y económica de las Estrategias para la Planificación y Control de los Costos de los Servicios de Inspección de la Empresa High Tech Trading Company C.A

- Diseñar de Estrategias para la planificación y Control de Costos de los Servicios de Inspección de la Empresa High Tech Trading Company C.A

1.3. Justificación de la Investigación.

La presente investigación, su fundamenta en la necesidad que tiene el departamento de servicios de inspección de la empresa HIGH TECH TRADING COMPANY C.A de hacer cambios en sus Estrategias para la planificación y control de costos de servicios.

La adaptación de estos cambios depende en gran medida de la capacidad de su gerencia en entender que las decisiones dependen de una buena planificación por lo cual es necesario tener un instrumento por medio del cual se puedan detectar fallas y no tomar decisiones que puedan afectar la calidad del servicio.

Con lo anterior se quiere decir que con una buena de Estrategias para la planificación y Control de los Costos de los Servicios de Inspección, la empresa contaría con un plan capaz de minimizar los costos de los servicios de inspección, donde se buscaría encausar la reducción llegando a la finalidad de los mismos, ello significaría que la empresa dispondría de un conjunto de pautas y normas para lograr los objetivos que permitan flexibilidad en el manejo de los costos y la permanencia en el mercado nacional y extranjero.

Con la aplicación de Estrategias para la planificación y Control de los Costos de los Servicios de Inspección la empresa lograra fomentar, prevenir y evaluar la calidad de sus servicios, para así cumplir con la reducciones de costos, mostrar los avances y los inconvenientes económicos presentados en el mercado interno y externo y lograr alcanzar una mayor competitividad comercial e industrial, la cual traerá como beneficio mayores, ingresos reales al invertir en mejoramiento tecnológico y de igual manera aplicar los conocimientos del recurso humano mediante adiestramiento de alto nivel.

De acuerdo a todo lo antes expuesto, la empresa HIGH TECH TRADING COMPANY C.A necesita realizar Estrategias para la Planificación y Control de los Costos de Servicios de Inspección.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

En toda investigación, es necesario que el objeto del estudio y la correspondencia que se establece entre sus elementos, la teoría, el proceso de investigación y la realidad del entorno estén correlacionados teóricamente; el Marco Teórico o Conceptual es:”

Un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones que permiten abordar el problema, dentro de un ámbito donde éste cobre sentido, incorporando los conocimientos previos relativos al mismo y ordenándolos de modo tal que resulten útiles en nuestra investigación.

En consecuencia, el marco teórico es la ubicación del tema de estudio dentro de un conjunto de conocimientos teóricos, conceptualizaciones y antecedentes sólidos, que permitieron a través de la revisión bibliográfica abordar el tema y orientar la búsqueda, a fin de que contribuyan a afianzar el conocimiento y sirvan de base para dar inicio al desarrollo de la presente investigación. A continuación se presentan los antecedentes de la investigación, bases teóricas y sistema de variables. Las sociedades siempre han necesitado de todo tipo de productos o servicios y las organizaciones modernas deben adoptar sistemas que garanticen la calidad de los procesos y servicios en la búsqueda de un mejoramiento continuo. En este sentido las estrategias y procedimientos orientados, con el objetivo de ofrecer una atención eficiente y rápida.

La finalidad de un control de departamento de servicio es llegar a un costo general de los trabajos a ejecutarse en cuanto al tipo de trabajo que se va a realizar para sí llevar un control administrativo de dichos costos y la evaluación para determinar en forma cuantitativa la inversión realizada a la hora de realizar sus servicios.

El capital de la empresa no es el único factor a considerar, pero muchas de sus estrategias deben manifestarse como dinero. Si se enfoca el trabajo, cada esfuerzo que haya para mejorar los procesos y controles.

2.1. Antecedentes

A continuación se presenta según lo planteado y luego de haber reducido el problema a términos precisos y explícitos, es decir, restringido y delimitado a una dimensión manejable, se procedió a darle un enfoque lo suficientemente amplio para comprender con mayor exactitud la problemática planteada, se consideró pertinente y necesario situar el marco teórico o referencial que orienta el estudio en todos sus aspectos, la fundamentación teórica, según lo planteado. Los antecedentes de la investigación están representados por investigaciones que tienen relación con el tema y que servirán como información que permitirán obtener y analizar resultados y datos obtenidos durante la investigación, realizado por y para diversas universidades del país, con el firme propósito de sustentar y presentar un contexto teórico adecuado al estudio, para ampliar y profundizar en términos investigativos todo lo relativo al análisis presentado. A continuación se presentan los trabajos previos consultados que tienen relación directa con el tema en estudio:

Gómez D. y Torres. C (2014), bajo el tema de **“Procedimientos para el control de los costos de la actividades en el área de servicio de la empresa Reparaservitex, C.A”** Valencia Instituto Universitario Tecnológico Juan Pablos Pérez Alfonso (IUTEPAL), plantea como objetivo tener un manual de procedimientos para tener un control efectivo en actividades administrativas que se lleva a cabo en el área de servicios tales como facturación, para lo cual fue necesario el establecer procedimientos que facilitaran el desenvolvimiento de las operaciones y tener un control de actividades administrativas en el departamento de servicios.

Este trabajo de grado contribuye con la presente investigación ya que la empresa High Tech Trading Company C.A amerita tener en cuenta que el control del

departamento es indispensable para lograr tener los beneficios alcanzados en sus servicios.

Rojas M. (2014), en su trabajo titulado: **“Plan de Control de los Costos de Mantenimiento Preventivo para la Máquina Knapp en la empresa Farven C.A”**Aragua. Esta Investigación tuvo como objetivo principal proponer un plan de control de los costos de mantenimiento preventivo para la máquina Knapp , con el objeto de disminuir el número de fallas y controlar las pérdidas ocasionadas al sistema productivo. El estudio se enmarcó en la modalidad de proyecto factible, apoyado en una investigación de campo de carácter descriptivo con apoyo bibliográfico. En tal sentido, esta investigación pudo ofrecer una orientación con respecto al desarrollo de los aspectos teóricos, así como en lo relativo al procedimiento utilizado para la recolección de la información, el diseño de los instrumentos y su análisis respectivo para obtener un diagnóstico de la situación del departamento de servicios.

Mora A. y Guevara S. (2013), en su trabajo de grado titulado **“Diseño de un control de gastos operacionales de las unidades en el departamento de coordinación de medición de la empresa Eleoccidente C.A”** Zona Carabobo de la Unidad José Antonio Páez su propuesta basada en la necesidad de establecer lineamientos específicos como controlar los gastos y mejorar el desempeño del personal que elabora en el departamento de coordinación de medición.

Esta investigación guarda una estrecha relación con el tema expuesto porque resulta de gran utilidad debido a que se basa en la terminación del control de los gastos operativos satisfaciendo las necesidades a los clientes y previniendo posibles costos operacionales para un futuro.

Sosa M. (2011), presento su trabajo de grado como un **“Sistema de Control para los costos de Producción”** que permitan determinar mediante ordenes específicas para la empresa Arte & Decoraciones Reveron C.A. del Instituto Universitario de tecnología para la Informática (IUTEPI), describe en su estudio la

necesidad de un control que permita determinar con exactitud razonable los costos de producción, ya que, no se mantiene los registros adecuados.

Por consiguiente este trabajo es un aporte para la presente investigación ya que los problemas planteados se relacionan por el descontrol que existe a la hora de llevar a cabo los servicios y ambas investigaciones basan su estudio en como buscar la eficiencia en el control de los costos.

Sarache J. (2.011), En su trabajo de especialización **“El proceso de planificación, programación y control en relación a los costos en fabricación del distrito del Cauca”** Universidad Nacional de Colombia, del Instituto Universitario de tecnología para la Informática (IUTEPI) realizado bajo el enfoque jerárquico de la planificación, programación y control de la producción presenta la perspectiva más completa en el desarrollo de las tareas que abarcan esta función.

Concluye Sarache José, que dentro del proceso de planificación, programación y control las fases que son aplicables a cualquier tipo de empresa y por las que debe transitar el administrador de operaciones son: planificación estratégica a largo plazo, programación maestra, programación de componentes ejecución y control, donde el desarrollo de dichas fases dependerán del tipo de empresa y de la complejidad de sus operaciones, pues solo a través de ella la organización se acercara a mejorar niveles de competitividad y productividad.

La presente investigación guarda estrecha relación con el trabajo en investigación ya que la planificación estratégica, programación y control es una fase por la que debe transcurrir una empresa para llevar a cabo sus proyectos a corto o largo plazo.

2.2. Bases Teóricas

Las bases teóricas están formadas por: “un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado. Las bases teóricas son aquellas que permiten desarrollar los aspectos conceptuales del tema objeto de estudio. Es evidente

entonces, la revisión necesaria de teorías, paradigmas, estudios, etc., vinculados al tema para posteriormente construir una posición frente a la problemática que se pretende abordar.

A continuación se presentan las bases teóricas que sustentan la presente investigación.

2.2.1. El Servicio.

Según Harovitz J. (1997). Pág. 3. **“Define el servicio”** como el conjunto de presentaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo; esta teoría guarda relación con la presente investigación ya que la empresa HIGH TECH TRADING COMPANY C.A. es una empresa de servicio la cual aporta un tipo de bien económico, constituye lo que denomina el sector terciario, todo el trabajo y no produce bienes se supone que produce servicios.

2.2.2. Teoría de la Planificación.

Según Ferry G. & Franklin S. (1994), **“Teorías y procesos de la Administración”** pág. 5 la planeación es seleccionar información y hacer suposiciones respecto al futuro para formular las actividades necesarias para realizar y lograr alcanzar los objetivo organizacionales trazados por una empresa sin importar el tipo o tamaño, orientadas al crecimiento y desarrollo, enfocada en el futuro de la empresa. Se basa en destinar pensamientos y tiempo ahora para una inversión en el futuro algunos la han expresado como el descubrimiento de nuevas cosas hoy para poder tener un mejor mañana.

En muchas empresas, especialmente en la creadas en las últimas décadas existen actividades complejas, en donde se haya involucrada la innovación y más tecnología; esta es una de las razones por lo cual cada vez hay más personas que desean estar informadas y participar en lo que se va hacer, para poder capacitarse y crecer

personalmente y profesionalmente para estar preparados a los cambios y futuras innovaciones que puedan surgir, para que una empresa pueda mantenerse competitivamente en cuanto a la variedad de productos y servicios que presten, la planificación se ha convertido en una necesidad.

La relación que tiene esta teoría con el presente estudio es la importancia de programar y forma actividades necesarias para lograr alcanzar los objetivos organizacionales trazados por una empresa sin importar el tipo o tamaño de esta.

2.2.3. Principios de la Planificación Estratégica.

Según Michael E. (1996). Pág. 65 Comenta que en la planificación estratégica existen cinco fuerzas que determinan las consecuencias de rentabilidad a largo plazo de un mercado o de algún segmento de este. La idea es que la corporación debe evaluar sus objetivos y recursos frente a estas cinco fuerzas que rigen la competencia industrial.

Amenaza de entrada de nuevos competidores. El mercado o el segmento no son atractivos dependiendo de si las barreras de entrada son fáciles o no de franquear por nuevos participantes que puedan llegar con nuevos recursos y capacidades para apoderarse de una porción del mercado.

La rivalidad entre los competidores. Para una corporación será más difícil competir en un mercado o en uno de sus segmentos donde los competidores estén muy bien posicionados, sean muy numerosos y los costos fijos sean altos, pues constantemente estarán enfrentadas a guerras de precios, campañas publicitarias agresivas, promociones y entrada de nuevos productos.

Poder de negociación de los proveedores. Un mercado o segmento del mercado no será atractivo cuando los proveedores estén muy bien organizados gremialmente, tengan fuertes recursos y puedan imponer sus condiciones de precio y tamaño del pedido. La situación será aún más complicada si los insumos que suministran son

claves para nosotros, no tienen sustitutos o son pocos y de alto costo. La situación será aún más crítica si al proveedor le conviene estratégicamente integrarse hacia adelante.

Poder de negociación de los compradores. Un mercado o segmento no será atractivo cuando los clientes están muy bien organizados, el producto tiene varios o muchos sustitutos, el producto no es muy diferenciado o es de bajo costo para el cliente, lo permite que pueda hacer sustituciones por igual o a muy bajo costo. A mayor organización de los compradores mayores serán sus exigencias en materia de reducción de precios, de mayor calidad y servicios y por consiguiente la corporación tendrá una disminución en los márgenes de utilidad. La situación se hace más crítica si a las organizaciones de compradores les conviene estratégicamente integrarse hacia atrás.

Amenaza de ingreso de productos sustitutos. Un mercado o segmento no es atractivo si existen productos sustitutos. Un mercado o segmento no es atractivo si existen productos sustitutos reales o potenciales. La situación se complica si los sustitutos están más avanzados tecnológicamente o pueden entrar a precios más bajos reduciendo los márgenes de utilidad de la corporación y de la industria.

Estos principios guardan estrecha relación con el trabajo en investigación ya que la empresa debe evaluar sus objetivos y recursos frente a una buena relación a largo plazo en el mercado competitivo.

2.2.4. Teoría de Costos.

Según Polimeni R. (2007). 3ra Edición, Capítulo. I pág.19 “**La contabilidad general de los costos**” en carga aplicada es un campo de estudio diferente, donde los conceptos básicos las definiciones y las clasificaciones con el fin de suministrar una base conceptual del tema que cubre la siguiente investigación.

En efecto el término, costo contribuye el fundamento para el costo de los productos evaluaciones y desempeños para la toma de decisiones gerenciales, sacrificando para adquirir bienes y servicios que se midan en monedas, mediante la reducción de activos o al incurrir en pasivo en el momento en que tiene los beneficios.

Esta teoría guarda relación con el tema en estudio porque sirve de gran aporte en lo que al termino de costo se refiere y da una mayor claridad de lo que está tratando, evaluar y buscar el desempeño de las gerencia además de conocer el precio del producto y las acciones que incurren, en el para así dar el precio de ventas al cliente.

2.2.5. Teoría de Control.

Según Stoney F. (1996). 6ta Edición, Capitulo 20. pág. 610 Señala que “**El control administrativo**” es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajustan a las actividades proyectadas. Por ello el control es un proceso sistemático con el establecimiento de objetivos y normas de desempeño de retroalimentación que permite la comparación de resultados reales con las normad preventivas establecidas, con el propósito de determinar si existen desviaciones.

Lo que ofrece la oportunidad de medir su importancia, además, favorecen el proceso de aplicar las soluciones o medidas que se necesitan y garantizar la eficiencia en función de lograr los objetivos y metas, tanto de la organización como del departamento donde se aplica.

Esta teoría es de mucha ayuda con respecto al tema que se está tratando porque nos ayuda en nuestro trabajo de investigación a detectar y corregir los resultados de los costó entre otras actividades plateadas de la empresa.

2.2.6. Teoría de Administración.

Según Galicia F. (2007), Capitulo II. pág. 27, “**La administración es un arte**” basada en un entendimiento general de la ciencia que los fundamenta; Es una ciencia social compuesta de principios, técnicas y prácticas, aplicadas a un conjunto de humanos permitiendo establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, a través de las cuales se pueden alcanzar propósitos comunes, que individualmente no es factible lograr, y para ello se utilizan procesos encaminados a racionalizar recursos aplicados al logro de dichos objetivos.

Esta teoría guarda relación con el tema de investigación ya que toda organización debe fundamentarse por principios para luego llegar a un fin en los objetivos planteados donde se podrá establecer sistemas racionales de trabajo.

2.2.7. Teoría de la Organización.

Según Sheldon A. (1998), parte II, pagina 134,” **El proceso de combinar el trabajo que los individuos o grupos deben efectuar**”, con los elementos necesarios para su ejecución, de tal manera que las labores que así se ejecutan, sean los mejores medios para la aplicación eficiente, sistemática, positiva y coordinada del esfuerzo disponible.

Esta teoría guarda mucha relación con el siguiente trabajo ya que la organización permite que la empresa tenga un mejor manejo a la hora de combinar todo el trabajo con los grupos de individuos que en ella se encuentran de una manera jerárquica y coordinada.

2.2.8. Teoría del Proceso Administrativo.

Según Petersen E. y Plouman G. (1998). “**Administración de Empresa**” Segunda parte pág. 167, Estas cuatro funciones funcionales (Planeación, Organización, Ejecución y Control) constituye el proceso de la administración. Son los medios por los cuales se el gerente se distingue del no gerente. Una expresión sumaria de estas funciones fundamentales de la administración, es Planeación, para determinar los objetivos y los cursos de acción que van a seguirse; la organización para distribuir el trabajo entre los mismos del grupo y para establecer y conocer las relaciones necesarias; la ejecución; por los miembros del grupo para que lleven a cabo las tareas prescritas con voluntad y entusiasmo y el control de las actividades que conformen con los planes.

Estas cuatro funciones realmente aportan mucha ayuda en el tema de investigación ya que toda empresa se rige por los siguientes fundamentos; para así llevar una buena coordinación y poder implantar un sistema administrativo.

2.3. Definición de términos Básicos

Administrativo: Para Larouse (1998), es una acción de administrar los bienes o servicios de otras personas.

Control: Para Roger (1992), es una acción en proceso y decir cuando y como se activa, este requiere juicio y astucia.

Costo: Según Alvarez (1993), valor seguido por una entidad para el servicio, el costo de proceso de fabricación de un producto incluye el costo de la materia prima, la mano de obra y gastos indirectos.

Corrosión: Para Larouse (1983), ataque y deterioro de un metal a consecuencia de una reacción química o electroquímica con su medio ambiente.

Competitividad: Para Chiavenato (1999), capacidad de competir para la consecuencia de un fin.

Eficiencia: Según Larouse (1998), es la acción de poder y facultar para obtener un efecto determinado.

Estrategia: Según Larouse (1998), es el arte de dirigir un conjunto de disposiciones para alcanzar un objetivo.

Experiencia: Larouse (1998), Conocimiento que se adquiere con la práctica, que es aprendido por los sentidos contribuye la materia del conocimiento.

Factibilidad: Larouse (1998), Acción que se puede realizar originando un resultado.

Inflacionario: Larouse (1998), Desequilibrio económico característico por la subida general de precios y que proviene del aumento del papel moneda.

Inspección: Larouse (1998), acción y efecto de inspeccionar y reconocer atentamente una cosa.

Mantenimiento: Larouse (1998), Es la acción de reparar, mantener o conservar en buen estado el material y las instalaciones de edificios, equipos.

Planificación: Larouse (1998), establecimiento de programas económicos con indicación del objetivo propuesto de las diversas etapas que hay que seguir como la estructuración de organismos adecuados para esta realización.

Preventivo: Según Manolo (1998), tomar las medidas precisas o necesarias para prever, evitar o remediar falla alguna.

Servicio: Larouse (1998), es la acción de servir organización y personas destinados cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de una entidad oficial o privada.

Técnica: Larouse (1998), es el conjunto de procedimientos y métodos de una ciencia, arte u oficio.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Con esta investigación, se busca proponer estrategias para la planificación y control de los costos de los servicios de inspección de la empresa High Tech Trading Company C.A, ubicada en Valencia, estado Carabobo, para obtener los procedimientos reales en el control de los costos del departamento de inspección dándole confiabilidad a las finanzas y a la gerencia.

La metodología que se implementara para la siguiente investigación de acuerdo a Ramírez (2007) “incluye el tipo de investigación, las técnicas y procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación” (p.26), permitiendo definir como se realizara el estudio para responder al problema planteado, por lo tanto, la finalidad de este capítulo consiste en explicar los aspectos metodológicos que se emplearan para desarrollar cada una de las fases del estudio.

3.1 Tipos y Diseños de la Investigación.

De acuerdo a las normas de la Universidad Santa María (2000), el proyecto factible “consiste en elaborar una propuesta viable que atiende a las necesidades en una organización o grupo social que se ha evidenciado a través de una investigación documental o de campo” (p82); esto se relaciona directamente con esta investigación, ya que la propuesta es un modelo operativo y viable donde se requiere el estudio de una población a partir de una muestra para solucionar los problemas que presenta la empresa High Tech Trading Company C.A.

Esta investigación estará apoyada por un diseño de campo que constituye un proceso sistemático riguroso y racional de recolección, tratamientos, análisis y presentación de datos, basado en una estrategia de observaciones directas y tomadas de

la realidad de la información necesaria para ejecutarse. Al respecto, Arias (2006) indica que 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 sin manipular o controlar variables alguna, es decir el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes (p.31)

La investigación tuvo un nivel descriptivo, al respecto señala Sabino, C (2007) “Que la investigación de tipo descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Para la investigación descriptiva, su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada”. (Pág. 52) con relación a lo indicado por el autor, la investigación tiene como propósito de describir, analizar y emitir las conclusiones acerca de la problemática existente en cuanto a la necesidad de establecer estrategias para la planificación y control de los costos del departamento de servicios de inspección en la empresa en estudio.

Según Bavaresco (2007), la investigación documental es aquella que se apoya en los distintos tipos, de notas de contenidos, información general, parafrasees, textos, lo que significa que se escogió como investigación. La investigación que se ha llevado a cabo es de tipo documental ya que posee diversas bases bibliográficas de donde se ha extraído gran parte de la información que se presenta con el propósito de aumentar el nivel informativo de nuestra investigación, ya que con la base bibliográfica se refuerza el desarrollo de la misma.

A fin de dar respuesta al problema planteado de una manera práctica y concreta e igualmente alcanzar los objetivos establecidos en el trabajo de investigación que se

realiza, se adoptará una investigación de campo la cual se relaciona directamente con dicha investigación.

La investigación de campo según Ander Egg (2008), cuarta edición pág. 89 define la investigación de campo como una técnica para obtener información acerca de casos determinados y conocer características del fenómeno para descubrir sus implicaciones de tal manera que la misma ayudara a encontrar los factores determinantes que está ocasionando la problemática.

En este proyecto se realiza la recolección de datos directamente del área de servicios de la empresa HIGH TECH TRADING COMPANY C.A. toda investigación en general también es descriptiva según Salazar (2008), describe cada uno de los aspectos que permitirá presentar la propuesta planteada.

Por consiguiente el presente estudio se sustenta en los siguientes tipos de investigación de campo, descriptivos y documenta. Y adoptara la metodología de un proyecto factible, apoyado en una modalidad de campo; la población objeto de estudio quedo constituida por un total de veinticinco (25) trabajadores de área del departamento de inspección y la muestra fue de tipo censal quedando integrada por el total de la población. Las técnicas de recolección de datos fueron la observación directa y la encuesta a través del instrumento.

La empresa High Tech trading Company C.A, presenta importante deficiencias en su gestión del departamento de inspección. Tras el análisis de los resultados, de los costos en los servicios concluyendo que al personal del departamento de inspección le hace falta procedimientos y formatos que le ayuden a mejorar la contribución de este departamento, situación que fue solventada con el objetivos de una estrategia para la panificación del control de los costos.

La relación de este trabajo con la presente investigación, es que en ella se presenta estrategias para mejorar la gestión en el servicio de inspección, área en la cual se encuentra enmarcada la problemática de la empresa en estudio.

3.2. Fases Metodológicas.

Para la elaboración de la presente investigación; se tomara en consideración tres (03) fases metodológicas, las cuales se desarrollaran en base a los objetivos específicos planteados en el capítulo I, las cuales se detallan continuación:

3.2.1. Fase I: Diagnosticar la situación actual en cuanto a la planificación y control de los costos de los servicios de inspección de la empresa High Tech Trading Company C.A.

Esta fase de investigación, tiene la finalidad de establecer un diagnóstico adecuado sobre la situación actual de la gestión del departamento de inspección de la empresa High Tech Trading Company C.A., y donde se está presentando las fallas, por medio de las técnicas de recolección de datos, predominando la observación directa y la encuesta.

Por su parte, Tamayo (2003), define la observación directa como “aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación” (p.22). Para desarrollar la técnica de observación directa que según los mismos autores antes mencionados” es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada” (p.70).

En este mismo orden de ideas, la encuesta será aplicada a través del instrumento el cuestionario, acerca de las encuestas, Arias (2006), define la encuesta “como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismo, o en relación con un tema en particular” (p.96).

Asimismo, se realizara la técnica de la encuesta, a través de un cuestionario, que contendrá preguntas cerradas de tipo dicotómicas con opciones de respuesta (si/no) distribuidas en cinco (5) ítems. En este sentido Hernández y Bastidas (2004), opinan al respecto de las preguntas dicotómicas que “son aquellas compuestas por dos alternativas de respuestas, se presentan a los sujetos las posibilidades de respuestas y ellos deben circunscribirse a ellas” (p.277). El cuestionario, según Tamayo y Tamayo (2003) “es un instrumento de investigación que se aplica a un grupo de individuos, con la finalidad de obtener informaciones internas y colectivas que sirvan de base a la investigación, ajustándose así, a una disciplina en particular” (p.122).

Con referencia a la población Palella y Martins (2006), indican que “es el conjunto de unidades de la que se desea obtener información y sobre las que van a generar conclusiones” (p.91). De allí que, la población del presente estudio es pequeña y finita, la muestra a tomar en cuenta para la aplicación de los instrumentos va a ser la misma cantidad de la población, ya que es un número muy limitado conformado por veinticinco (25) personas que trabajan en el área de inspección en la empresa High Tech Trading Company C.A., a la cual se aplicara el instrumento de recolección de datos antes mencionado.

Una vez empleada la técnica de la encuesta, los datos obtenidos serán agrupados en una tabla de distribución de frecuencias, graficados y posteriormente analizados, utilizando para tal fin la técnica de estadística descriptiva.

3.2.2. Fase II: Identificar la factibilidad técnica y económica de las estrategias para la planificación y control de los costos de los servicios de inspección de la empresa High Tech Trading Company C.A.

Esta fase es primordial, debido a que a través de ellas se podrá hacer énfasis y tomar las características más importantes en los procesos, para el establecimiento de estrategias para la planificación en lo que realmente se va proponer, ya que si se logra

obtener el diagnóstico real del área en estudio, se podría atacar la factibilidad técnica y económica.

Para el desarrollo de esta segunda fase será necesaria la extracción, del análisis de los resultados que se obtendrán de las herramientas la observación directa y la encuesta, donde se evidenciaran las fallas económicas en el control de los costos que permitan brindar información importante para la elaboración de estrategias que darán sustento al plan a ser propuesto. Por lo tanto, se aplicara la técnica de análisis de contenido, el cual según Balestrini (2006), consiste en “el establecimiento de categorías, la ordenación y manipulación de los datos para resumirlos y poder sacar algunos resultados en función de las interrogantes de la investigación” (p.156).

Se diseñara factibilidad técnica considerando que se posea el personal con la experiencia técnica requerida para diseñar, implementar, operar y mantener el sistema propuesto. Si el personal no tiene esta experiencia, puede entrenársele o pueden emplearse nuevos o consultores que la tengan. Sin embargo, una falta de experiencia técnica dentro de la organización puede llevar al rechazo de una alternativa particular.

Algunos costos y beneficios pueden cuantificarse fácilmente. Los beneficios que pueden cuantificarse con facilidad son de dos tipos generales: Ahorros en costos, tales como una disminución en costos de operación y aumentos en las utilidades directas.

3.2.3. Fase III: Diseñar de estrategias para la planificación y control de los costos de los servicios de inspección de la empresa High Tech Trading Company C.A.

Una vez desarrolladas las fases anteriormente y analizados los resultados obtenidos, se elaborara una propuesta para establecer un plan estratégico para mejorar la gestión de los servicios de inspección de la empresa High Tech Trading Company C.A., ubicada en Valencia, Estado Carabobo , a fin de contribuir a mejorar los procedimientos de los requerimientos de los servicios y las obligaciones, de tal manera

que, se pueda evitar la presencia de diferentes cifras presentadas en los costos de los servicios.

Todo esto, con la finalidad de poder dirigir los costos, y no duplicar sus solicitudes o actividades para en mejor logro, de tal manera que el personal del área de servicios pueda desempeñar a cabalidad y de una manera eficaz y eficiente sus funciones. Es necesario, obtener la información veraz y oportuna para así poder contar con la liquidez necesaria, para la toma de decisiones por parte de la gerencia.

Es fundamental contar con información suficiente y necesaria para minimizar los costos, aumentar la utilidad y mantener un nivel de servicios optimo, con la liquidez necesaria para nuevos servicios, y para poder cubrir con puntualidad sus obligaciones con los clientes. Para establecer estrategias para la planificación y control de los costos de los servicios de inspección de la empresa High Tech Trading Company C.A., se elaborara una propuesta estructurada de la manera siguiente:

1. Presentación de la propuesta.
2. Objetivo de la propuesta.
3. Justificación de la Propuesta.
4. Factibilidad de la Propuesta.
5. Desarrollo de la Propuesta.

CAPÍTULO IV

RECURSOS

4.1. Recurso Humanos

El recurso humano que conforma la presente investigación, está representado por veinticinco (25) trabajadores del departamento de inspección de la empresa High Tech trading C.A., quienes brindaran su apoyo al suministrar información a través de los instrumentos de recolección de datos a aplicarse por parte de las investigadora además por todas las personas que intervienen en el proceso de la investigación.

Así mismo, los tutores académicos y metodológicos de la Universidad José Antonio Páez, quienes darán lineamientos para la realización de la presente investigación; el personal del departamento de coordinación de pasantía y trabajo de grado, de la Facultad de Ciencias Sociales, las personas que colaboran y sirven de apoyo a la investigación, como el área de reproducción y fotocopiado de la presente Universidad, y de la Biblioteca, así mismo la autora la cual realizara el presente trabajo y que aplicara las técnicas e instrumentos de investigación y finalmente desarrollara la propuesta para solventar la problemática existente.

4.2. Recursos Institucionales

En referencia al apoyo institucional para el desarrollo de la presente investigación, se consideran la Biblioteca de la Universidad José Antonio Páez en la cual se pudo indagar y obtener información relevante para los antecedentes que conforman el marco teórico, entre los cuales se destacan informes de pasantías y trabajos de grado, así como otros documentos necesarios para

conformar la base teóricas y las definiciones de términos básicos. Además, del acceso a las computadoras que se encuentran disponibles para el uso de los estudiantes de esta distinguida casa de estudios, en el cual se pudieron hacer citas electrónicas de otras tesis y trabajos de grados de la misma universidad, así como la consulta de páginas electrónicas que permitirán el desarrollo de la presente investigación, como la Universidad Tecnológica IUTEPI. También, la empresa en estudio suministrara información para el desarrollo del presente trabajo.

4.3. Recursos Materiales

En cuanto a los recursos materiales se pueden mencionar como material bibliográfico los textos, trabajos de grados e informes de pasantías, que tienen relación a la problemática planteada. Así como el material necesario para la elaboración e impresión de los capítulos para su respectiva revisión por parte de los tutores, como su presentación encuadernada y empastada detalladas a continuación:

Tabla 1. Cuadro de Materiales a utilizar en la investigación

Cant.	Descripción Materiales	Marca
1	Computador	Portátil Vit
1	Impresora Laser	Samsung
2	Impresora tinta	Hp
2	Resma de papel	Bond

Fuente: Correa .R. (2016)

4.4. Tiempo

Con relación a las actividades a realizar en el tiempo del desarrollo de la presente investigación, se considera (2) semestres académicos que equivalen a (8) mes para la elaboración de la presente investigación, la cual será con un cronograma de las actividades detalladas donde se podrá evidenciar los pasos a tomar en la misma.

Tabla N° 2 Cronograma de Actividades

Actividades	Tiempo 2 Semestres Regulares												Total en Semanas				
	Primer Semestre																
	Mayo 2016			Junio 2016			Julio 2016			Agosto 2016			Septiembre 2016				
Planteamiento y Formulación del Problema Existente																	4
Revisión Documental para la elaboración del Marco Teórico y del Marco Metodológico																	4
Exposición de Recursos																	2
Revisión Tutorial y metodología. Corrección final de Tesis I																	6
															Total Semanas	16	
Actividades	Segundo Semestre												Total en Semanas				
	Octubre 2016			Noviembre 2016			Diciembre 2016			Enero 2017				Febrero 2017			
Elaboración y prueba de instrumento																	2
Aplicación del instrumento																	1
Recolección de los datos																	2
Análisis e interpretación de los datos recabados																	3
Desarrollo de la propuesta																	4
Conclusión y Recomendaciones																	1
Revisión Tutorial y corrección final de Tesis II																	1
Presentación Tutorial y corrección finales de Tesis II																	1
Presentación Final y defensa de la Investigación																	1
															Total Semanas	16	

Fuente: Correa. R. (2016)

REFERENCIAS

Bibliográficas

Bavaresco P. (2007). **El Proyecto de la investigación**, EDILUZ, Venezuela 6ta edición.

Ferry G. & Frankin S. (1994). **Principios de Administración**. Editorial C.E.C S.A México.

Galicia F. (2007), **Administración de Empresas Inacap**. Material Didáctico. Universidad de Chile.

Harovitz J. (1997). **La Calidad del Servicio a la Conquista del Cliente**. Editorial Mc Graw Madrid.

Hernández R. Fernández C. y Baptista P. (2004). **Metodología de la Investigación**. Editorial Mc Graw Hill Internacional S.A México.

Koontz y O'D. (2000). **Curso de adiestramiento Moderno**. Editorial MC Graw Hill México.

Michael E. (1996). **Principios de la Planificación Estratégica**. Editorial Mc Graw Madrid.

Montaño A.(1987) **Administración de los Costos y Programación del Control**. Editorial Trilla, México, D.F.

Orozco. L. (2002). **Manual Teórico Práctico de Metodología para Tenistas, Asesores, Tutores y Jurados de Trabajos de Investigación y Ascenso**. Caracas-Venezuela.

Palella, S y Martins, F (2006). **Metodologia de la investigación cuantitativa**. Editorial FEDUPEL. Caracas. Venezuela.

Porte. M. E. (1996). **Estrategia Competitiva**. Editorial Patria 1999.

Polimeni. R., (2007). **Contabilidad de Costos** .3ra Edición.

Ramirez, K. (2007). **Como Hacer un Proyecto de Investigación**. Editorial Panapo, San Diego. Venezuela.

Sabino (2007). **El proceso de investigación**. Editorial Panamo. Caracas-Venezuela.

Stoner. J, (1996). **Administración**. Sexta Edición Prentice May Hispanoamérica S.A.

Sheldon A. (1998), “**El Proceso de combinar el trabajo que los individuos o grupos deben efectuar**”, 1era Edición Panamo Caracas Venezuela

Tamayo y Tamayo M., (2003), “**El proceso de la investigación científica**”
Edición: 3a. ed. México Limusa, 2003.

Gomez D. y Torres. C (2014). **Procedimientos para el control de los costos de las actividades en el área de servicios** de la empresa Reparaservitex, C.A. Tecnológico (IUTEPAL).

Mora A. y Guevara S. (2013), **Diseño de un Control de gastos operacionales de las Unidades en el departamento de Coordinación de medición de la empresa Eleoccidente C.A** Zona Carabobo Biblioteca UJAP.

Rojas M. (2014), **Plan de Control de los Costos de Mantenimiento Preventivo para la maquina Knapp** en la empresa Farven C.A.

Sarache .J. (2011), **El Proceso de Planificación, Programación y Control en relación a los Costos en Fabricación del distrito del Cauca**. Biblioteca Universidad Nacional Abierta.

Sosa. M (2011), **Sistema de Control para los costos de Producción que permiten determinar mediante ordenes Especificas para la empresa Arte & Decoraciones Reveron C.A**. Biblioteca (IUTEPI).