



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES**

“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS

SUBPROGRAMA CONTADURÍA

**PROCESOS DE GESTION ADMINISTRATIVA DEL CONTROL INTERNO
APLICADO A LA EMPRESA GONZALEZ SUMINISTROS ARGON, F.P. PARA
EL PERIODO 2022 - 2023**

Barinas, marzo 2023



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES**

“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS

SUBPROGRAMA CONTADURÍA

PROCESOS DE GESTION ADMINISTRATIVA DEL CONTROL INTERNO

APLICADO A LA EMPRESA GONZALEZ SUMINISTROS ARGON, F.P. PARA

EL PERIODO 2022 - 2023

Trabajo de Aplicación presentado como requisito para optar al título de
Licenciado en Contaduría Pública.

Autores:

ANDRES E. RANGEL D.

C.I.: 27.133.432

JOSE R. SERRANO V.

C.I.: 28.120.057.

Tutor: Prof. EUGENIO TORRES

Barinas, marzo 2023



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICAS

SUBPROGRAMA CONTADURIA PÚBLICA

Aceptación del tutor

Por medio de la presente hago constar que he leído el proyecto del trabajo de aplicación, titulado **PROCESOS DE GESTION ADMINISTRATIVA DEL CONTROL INTERNO APLICADO A LA EMPRESA GONZALEZ SUMINISTROS ARGON, F.P. PARA EL PERIODO 2022 - 2023**, presentado por los Bachilleres **RANGEL D. ANDRES E. y SERRANO V. JOSE R.**, titulares de las cédulas de identidad N° **V. 27.133.432-** y **28.120.057**, para optar al título de Licenciado en Contaduría pública y que estoy dispuesto asesorar y supervisar en calidad de Tutor, durante la etapa de desarrollo del trabajo hasta su presentación y evaluación. En tal sentido, solicito la aprobación de la comisión Asesora del Programa Ciencias Sociales.

Así mismo hago constar que he leído las Normas para la elaboración y presentación del trabajo de Aplicación para las carreras Licenciatura en Administración y Licenciatura en contaduría pública del Programa Ciencias Sociales de la UNELLEZ y estoy conforme con la responsabilidad que me corresponde asumir.

En la ciudad de barinas a los 30 días del mes de abril de 2022

Firma del tutor

A handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized set of initials or a name, written over a faint grid or lined background.



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS

SUBPROGRAMA CONTADURIA PÚBLICA

Constancia de Ejecución del Trabajo de Aplicación

Yo, **ANDY GONZALEZ**, titular de la cedula de identidad N° **V27.655.503-7** en mi condición de Propietario hago constar por medio de la presente que los bachilleres **RANGEL D. ANDRES E.** y **SERRANO V. JOSE R.**, cédula de identidad N° **V. 27.133.432-** y **28.120.057**, autora del Trabajo de Aplicación titulado **PROCESOS DE GESTION ADMINISTRATIVA DEL CONTROL INTERNO APLICADO A LA EMPRESA GONZALEZ SUMINISTROS ARGON, F.P. PARA EL PERIODO 2022 - 2023**, siendo el tutor Prof. (a) **EUGENIO TORRES**, C. I. N° 18.116.526, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública que otorga la Universidad Nacional Experimental De Los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora”, certifico que los estudiante antes mencionados realizó su Trabajo de Aplicación en esta empresa, institución u organización.

En Barinas, 20 de febrero de 2023.

González
Suministros ARGON, F.P.
c/a ANDY ANDY GONZALEZ DELGADO
RUI Y GONZALEZ

Firma de la empresa

CALLEJON SAN JUAN, CRUCE CON CALLE CEDEÑO, CASA NRO 4-12, LOCAL NRO 2.

Dedicatoria

A Dios por ser siempre nuestro guía, nuestro más grande apoyo, el que renovó nuestras fuerzas innumerables veces, el que nos levantó cada vez que me caía a lo largo de nuestras vidas universitaria, principio y fin en todos nuestros proyectos.

A nuestros padres, nuestra inspiración más grande en la vida, personas guerreras que nunca se rinde, que nos educó de manera correcta y siempre está a nuestro lado apoyándonos incansablemente.

A nuestros profesores y tutores que, desde un inicio de nuestra preparación académica, preparándonos cada día y sobre todo creyendo en los profesionales que podemos ser.

A todas esas personas que creyeron en nuestra capacidad para convertirnos en profesionales.

Andrés Rangel

José Serrano

Índice General

Dedicatoria.....	5
Lista de Cuadros.....	9
Lista de Gráficos	11
Resumen.....	13
Introducción.....	14
 Capítulos I	
El problema	16
Planteamiento y Formulación del Problema	16
Objetivos de la Investigación.....	20
Objetivo general.....	20
Objetivos específicos.....	20
Alcances y Delimitaciones	22
 Capítulo II	
Marco Teórico	24
Antecedentes de la Investigación	24
Bases Teóricas.....	28
Control.....	29
Control Interno.....	30
Objetivos del Control Interno	33
Principios del Control Interno.....	38
Bases Legales.....	49

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)	50
Código de Comercio	51
Código Orgánico Tributario.....	53
Definición de Términos	57
Capítulo III	
Marco Metodológico.....	63
Enfoque o Paradigma de la Investigación	63
Tipo de investigación	64
Diseño de Investigación.....	64
Población y Muestra.....	65
Población	65
Muestra	65
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información	66
Validez y Confiabilidad.....	67
Validez.....	67
Confiabilidad.....	67
Técnica del proceso de Análisis de la información.....	68
Capítulo IV	
Análisis de los Resultados	70
Capítulo V.....	98
Conclusiones	97
Recomendaciones	98

Referencias.....10
1

Anexos.....99

Lista de Cuadros

1	Operacionalización de las variables.	61
2	¿Se desarrollan procedimientos de autorización para la venta y compra de insumos médicos?	71
3	¿Se desarrollan procedimientos de documentación para la venta y compra de insumos médicos?	72
4	¿Se mantiene actualizado el registro de entrada y salida de medicamentos e insumos en el almacén?	73
5	¿Se realiza conteo físico de medicamentos e insumos en el almacén?	74
6	¿El proceso de inventario es totalmente sistematizado?	75
7	¿Cuenta la empresa con formatos para registrar los controles internos?	76
8	¿Estos formatos son archivados para respaldar los controles internos?	77
9	¿Se realizan oportunamente los registros contables?	78
10	¿Existe en la empresa funciones debidamente establecidas para cada cargo?	79
11	¿El personal tiene conocimiento de las funciones en los diferentes departamentos de la empresa?	80
12	¿Considera usted, que existe una correcta asignación de funciones?	81
13	¿El personal que labora en la empresa cumple con las funciones establecidas?	82
14	¿Implementa la gerencia procedimientos para verificar la exactitud de la información?	83
15	¿Considera la gerencia importante la aplicación de un sistema de control interno?	84
16	¿El personal tiene conocimiento de las políticas establecidas por la	85

empresa en cuanto al control interno?		
17	¿El personal cumple con las políticas internas en cuanto al control interno?	86
18	¿Cuenta la empresa con una estructura organizacional acorde a las funciones de la misma?	87
19	¿Se cuenta con una planificación en cuanto a las cuentas por cobrar dentro de la empresa?	88
20	¿La planificación está basada en los objetivos de la empresa?	89
21	¿Se comparan los objetivos propuestos con los planes ejecutados?	90
22	¿El sistema organizacional aplica mecanismos de gestión en cuanto al proceso de control interno?	91
23	¿Tiene la empresa una persona responsable para ejecutar la dirección en cuanto al cumplimiento de los procedimientos establecidos por la gerencia?	92
24	¿El proceso de control interno es sistematizado?	93
25	¿Se realizan controles internos para las operaciones administrativas de manera periódica en la empresa?	94
26	¿La empresa cuenta con una supervisión en cuanto al cumplimiento de los objetivos propuestos del control interno?	95

Lista de Gráficos

1	¿Se desarrollan procedimientos de autorización para la venta y compra de insumos médicos?	71
2	¿Se desarrollan procedimientos de documentación para la venta y compra de insumos médicos?	72
3	¿Se mantiene actualizado el registro de entrada y salida de medicamentos e insumos en el almacén?	73
4	¿Se realiza conteo físico de medicamentos e insumos en el almacén?	74
5	¿El proceso de inventario es totalmente sistematizado?	75
6	¿Cuenta la empresa con formatos para registrar los controles internos?	76
7	¿Estos formatos son archivados para respaldar los controles internos?	77
8	¿Se realizan oportunamente los registros contables?	78
9	¿Existe en la empresa funciones debidamente establecidas para cada cargo?	79
10	¿El personal tiene conocimiento de las funciones en los diferentes departamentos de la empresa?	80
11	¿Considera usted, que existe una correcta asignación de funciones?	81
12	¿El personal que labora en la empresa cumple con las funciones establecidas?	82
13	¿Implementa la gerencia procedimientos para verificar la exactitud de la información?	83

- | | | |
|----|--|----|
| 14 | ¿Considera la gerencia importante la aplicación de un sistema de control interno? | 84 |
| 15 | ¿El personal tiene conocimiento de las políticas establecidas por la empresa en cuanto al control interno? | 85 |
| 16 | ¿El personal cumple con las políticas internas en cuanto al control interno? | 86 |
| 17 | ¿Cuenta la empresa con una estructura organizacional acorde a las funciones de la misma? | 87 |
| 18 | ¿Se cuenta con una planificación en cuanto a las cuentas por cobrar dentro de la empresa? | 88 |
| 19 | ¿La planificación está basada en los objetivos de la empresa? | 89 |
| 20 | ¿Se comparan los objetivos propuestos con los planes ejecutados? | 90 |
| 21 | ¿El sistema organizacional aplica mecanismos de gestión en cuanto al proceso de control interno? | 91 |
| 22 | ¿Tiene la empresa una persona responsable para ejecutar la dirección en cuanto al cumplimiento de los procedimientos establecidos por la gerencia? | 92 |
| 23 | ¿El proceso de control interno es sistematizado? | 93 |
| 24 | ¿Se realizan controles internos para las operaciones administrativas de manera periódica en la empresa? | 94 |
| 25 | ¿La empresa cuenta con una supervisión en cuanto al cumplimiento de los objetivos propuestos del control interno? | 95 |

**PROCESOS DE GESTION ADMINISTRATIVA DEL CONTROL INTERNO
APLICADO A LA EMPRESA GONZALEZ SUMINISTROS ARGON, F.P. PARA
EL PERIODO 2022 - 2023**

Resumen

El objetivo de la presente investigación es Analizar el sistema de control interno en los procesos de gestión administrativa llevados a cabo en la empresa Gonzales suministros argon, F.P, ubicada en el municipio Barinas del estado Barinas. El presente trabajo está enmarcado en la modalidad de campo, debido que permitió a los investigadores el uso de las técnicas para la obtención de la información, documentos y análisis de los datos, con el fin de dar respuestas a los objetivos planteados. El presente trabajo se desarrolló bajo el tipo de investigación descriptiva de campo. La población y la muestra para la recolección de datos y estudio, estuvo conformada por cuatro (4) personas. Como instrumento se utilizó un cuestionario, que consistió en un formato estructurado de veinticinco (25) preguntas cerradas previamente diseñadas con alternativas de SI y NO, debidamente validadas por expertos en la materia las cuales, luego de aplicar a la población objeto de estudio, se analizaron e interpretaron sus respuestas mediante tablas y gráficos debidamente detallados en porcentajes. Una vez obtenidos los resultados, a través de la aplicación del instrumento se analizaron los PROCESOS DE GESTION ADMINISTRATIVA DEL CONTROL INTERNO APLICADO A LA EMPRESA GONZALEZ SUMINISTROS ARGON, F.P. Por consiguiente, se concluye que la gestión administrativa no responde de manera

adecuada al control de interno; lo que limita la toma de decisión desde el punto de vista económico y operativo.

Palabras Claves: Sistema, Control Interno, Gestión.

Introducción

El control interno en una empresa es el proceso integrado a las operaciones efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad razonable al logro de los objetivos tales como: Confiabilidad de la información, eficiencia y eficacia de las operaciones, cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas, control de recursos de todo tipo a disposición de la entidad.

Este mundo moderno exige cada vez más entidades eficientes y de calidad competitiva que se adapten a sus requerimientos, donde las pequeñas y medianas empresas usualmente no cuentan con un sistema de control interno bien definido; así que sus objetivos y planes no se encuentran por escrito sino que se trabajan de manera empírica; solucionando problemas conforme se van presentando, invirtiendo sin planificación, creando departamentos a medida que surgen las necesidades y no realizando el registro de sus operaciones de forma constante.

Por tal razón se afronta una cuestión tan amplia y relevante, las necesidades actuales de las entidades derivan en cómo llevan a cabo sus labores, centrados especialmente en el área contable encargada de instrumentar y operar las políticas, normas, sistemas y procedimientos administrativos necesarios para garantizar la exactitud y seguridad en la

capacitación, administración, eficiencia y registro de las operaciones financieras, que conducen a obtener la máxima con los mínimos recursos posibles.

Por lo antes mencionado resulta importante realizar un análisis de control interno en los procesos de gestión administrativa de la empresa objeto de estudio que permita diagnosticar la situación actual que se presenta para así tener información confiable.

Capítulo I. Comprende todo lo relacionado con el problema de investigación, en este sentido se delimita y se plantea la situación objeto de estudio, los objetivos y la justificación.

Capítulo II. Hace referencia al marco teórico referencial, que comprende la reseña histórica, los antecedentes, bases teóricas, bases legales, sistemas de variables, operacionalización de variables y la definición de términos básicos.

Capítulo III. En él se desarrolla lo concerniente a la metodología aplicada, específicamente lo relacionado a la modalidad de la investigación, al tipo de investigación, procedimientos, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez del instrumento y las técnicas de análisis de resultados.

Capítulo IV. Hace alusión al Análisis e Interpretación de los resultados, producto de la aplicación del instrumento.

Capítulo V por último establecen las conclusiones y recomendaciones oportunas a los fines en que se circunscribe el estudio y por último las referencias bibliográficas utilizadas en el contexto del estudio.

Capítulo I

El problema

Planteamiento y Formulación del Problema

A nivel mundial, el hombre ha representado un recurso valioso desde el inicio de las organizaciones, enfrentando retos diversos, ajustándose a los cambios requeridos; planteándose objetivos que demande la implementación de herramientas idóneas para lograr su permanencia en el sistema económico global; por ello, la eficacia de las organizaciones son conceptos que tienen estrecha relación con dirección, gestión y liderazgo. La eficiencia, concebida como la relación entre la mano de obra, capital, materia prima, los productos y servicios corresponde a un criterio económico necesario, pero no suficiente, para la supervivencia y el desarrollo de cualquier organización.

En opinión de Senge citado por Pérez (2014) el cambio de cultura es necesario para convertir las empresas en “organizaciones que aprenden” (p. 25), es por eso que la cultura empresarial está basada en la autoridad jerárquica fomentará el cumplimiento, pero no el compromiso necesario para enfrentarse al cambio, a la innovación, retos para las grandes e igual que para pequeñas sociedades. El diseño del sistema de toma de decisiones establece mayores responsabilidades para los trabajadores de una organización que aprende, por la descentralización vertical y horizontal.

En Latinoamérica específicamente en Venezuela, el nivel competitivo en el mercado actual, y que toda empresa busca, el desarrollo estratégico de su gestión, adecuado a su actividad comercial, objetivos y limitaciones; de ello deriva el éxito o fracaso de sus operaciones. De allí, que en los últimos años se ha visto el incremento del interés en el sector industrial por el conocimiento que impulse el desarrollo de nuevas y mejores prácticas, orientado a fortalecer la imagen de la empresa, tomando en cuenta el producto a nivel de mercado.

Debido a los referidos procesos de cambios y las nuevas tecnologías que surgen en el mercado y determinan el desarrollo de más habilidades, destrezas y conocimientos, las organizaciones se han visto en la necesidad de implementar cambios en su estrategia laboral a la hora de enfrentar los retos presentes, puesto que le corresponde al gerente dirigir las acciones para lograr el bienestar de todos los allí inmersos. Por ello, se han convertido por sistemas abiertos diseñados para dar respuestas a las necesidades sociales mediante la interacción de personas con fines comunes. En este sentido, Chiavenato (2002) señala:

“Las organizaciones son instrumentos sociales que permiten a muchas personas combinar sus esfuerzos y lograr objetivos que serían inalcanzables en forma individual. Forman un sistema operativo racional, es decir, las personas deciden apoyarse mutuamente para alcanzar metas comunes” (p.45).

En este sentido, las organizaciones como instrumentos sociales han experimentado cambios contribuyendo a transformar la realidad allí generada. Estos cambios se presentan cada vez, a un ritmo más acelerado y complejo permitiendo la rápida evolución de los sistemas de producción, la transformación de las relaciones laborales y la adecuación de los métodos gerenciales a las nuevas exigencias organizacionales y de mercado empresarial; por lo cual, para hacer frente a sus obligaciones diarias debe mantener un régimen y normas que no desvíen el objetivo principal de su naturaleza, brindar un servicio completo y de calidad para satisfacer el cliente. Por ello, los logros y las demandas de las organizaciones, están sujetas al entorno y la viabilidad en términos de eficacia y eficiencia demandando de una gestión proactiva, mediante la aplicación de estrategias transformadoras y productivas del progreso sistemático del estado.

En función de lo expresado anteriormente se puede indicar, que las empresas del estado Barinas no escapan de la realidad descrita, donde las organizaciones se esfuerzan por que sus procesos administrativos sean los adecuados y puedan mantener un control permanente y eficaz de cada uno de ellos. Esto les permite elevar el nivel de eficiencia en sus operaciones y acercarse siempre hacia las metas y los objetivos planteados. Sin embargo, para poder lograr todo esto, es necesario contar no solo con un personal calificado en cada área de la empresa, si no con un personal motivado y dispuesto a dar lo mejor de ellos para desempeñar sus funciones y realizar de manera eficiente cada una de las actividades diarias que derivan de sus obligaciones dentro de la organización.

De lo antes planteado, Melinkoff, (2010) señala, “para que una empresa funcione de manera efectiva, debe existir una gestión que sea capaz de promover un adecuado ambiente de trabajo en la que el personal se sienta más agradable y así logre sus actividades” (p. 32). En este sentido, las instituciones públicas y el sector empresarial privado, se encuentran reorganizándose en cuanto a prestar una gestión administrativa del control interno más eficiente, para alcanzar sus metas y los objetivos establecidos haciéndose participe de forma directa con el desarrollo económico y social de la región.

Ahora la empresa González suministros argon, F.P., del Municipio Barinas se dedica a la venta de insumos médicos, la cual ha presentado problemas de orden administrativos debido a la ausencia de controles que le permitan solventar sus compromisos comerciales, debido a la actual situación de restricciones que vive el país. Esto ha traído como consecuencia que la empresa se le dificulta cumplir con la alta clientela que posee, y a su vez mantener sus actividades administrativas operando al ciento por ciento, cumpliendo con los objetivos y metas de rentabilidad que se planteó la gerencia de dicha organización.

Un buen proceso de gestión administrativa es muy importante en la empresa ya que ayuda a mantener la eficiencia de las operaciones lo que hace que se obtengan los resultados esperados. Es necesario destacar que por muy pequeña que sea, deben existir procedimientos que permitan evitar cualquier tipo de inconveniente que pueda afectar de manera significativa al cliente o a la empresa.

Por lo antes mencionado, consideramos que la empresa González suministros argon, F.P., contando con un sistema de control interno eficaz permitirá siempre obtener los

resultados esperados, aumentará en grande proporción sus activos ya que tendrá un fortalecimiento en las diferentes áreas de su entorno empresarial y promoverá la eficiencia operativa.

De acuerdo a la problemática expuesta surgen las siguientes interrogantes:

¿Cuál es la situación actual de la gestión administrativa que desarrolla la empresa González suministros argon, F.P., del Municipio Barinas Estado Barinas?

¿Cuáles son las necesidades y requerimientos relacionados con la gestión administrativa para el mejoramiento de la productividad de la empresa González suministros argon, F.P., del Municipio Barinas Estado Barinas?

¿Cómo debe ser el sistema de control interno para la Gestión Administrativa de la Empresa González suministros argon, F.P., del Municipio Barinas, Estado Barinas?

Objetivos de la Investigación

Objetivo general

Analizar los procesos de gestión administrativa del control interno aplicado a la empresa “González suministros argon, F.P. Para el periodo 2022 - 2023.

Objetivos específicos

Diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa que desarrolla la empresa González suministros argon, F.P., del Municipio Barinas.

Identificar las necesidades y requerimientos relacionados con la gestión administrativa para el mejoramiento de la productividad de la empresa González suministros argon, F.P., del Municipio Barinas.

Evaluar el sistema de control interno para de la Gestión Administrativa de la Empresa González suministros argon, F.P., del Municipio Barinas, Estado Barinas.

En un mundo donde las empresas se rigen con respecto a las decisiones tomadas por parte de la gerencia administrativa, surge como finalidad de la presente investigación el, Análisis del sistema de control interno en los procesos de gestión administrativa de González suministros argon, F.P., que nos permitirá saber la situación de la empresa en esa área que es de vital importancia ya que por medio de los procesos se evitan errores y se alcanza al máximo los objetivos planteados.

Desde el punto de vista metodológico, la investigación indiscutiblemente servirá como marco de referencia para investigaciones posteriores. Al respecto, y con relación a las necesidades de investigación, este trabajo corresponde al área: Ciencias económicas y sociales; Líneas estratégicas: auditoría administrativa, financiera y de operación Necesidades de investigación: Determinación de necesidades de profesionales y técnicos, en cuanto a los procedimientos para lograr la mejor toma de decisión.

Dicho aporte será de gran importancia para la empresa ya que permitirá conocer de una manera amplia los métodos coordinados y medidas adaptadas con el fin de verificar la

confiabilidad en la toma de decisiones contables y salvaguardar sus activos, cabe destacar que el tema de investigación fue elegido debido a que la empresa requiere un análisis con respecto a los procesos ejecutados por parte de la administración que ofrezca decisiones confiables para un buen funcionamiento y productividad de la misma. La temática estudiada tendrá un gran interés ya que, una vez alcanzado el objetivo de la investigación, la empresa contará con un análisis claro en procesos de gestión administrativa que le será muy útil en la toma de decisiones gerenciales.

Alcances y Delimitaciones

Alcances

Con la investigación llevada a cabo se espera obtener el análisis del sistema de control interno en los procesos de gestión administrativa de la empresa sabiendo que dichos procesos dan confianza plena y traen consigo resultados benéficos en la toma de decisiones gerenciales, cabe destacar que se implementarán procedimientos de indagación para así lograr los objetivos planteados con respecto a González suministros argon, F.P. EL Periodo 2022 - 2023.

Delimitaciones

La investigación será aplicada en González suministros argon, F.P. y estará enfocada únicamente en el análisis del proceso de gestión administrativa del control interno llevado a

cabo dentro de la empresa el cual garantiza la eficiencia y eficacia facilitando alternativas confiables en la toma de decisiones gerenciales.

Capítulo II

Marco Teórico

Según Arias (2017), plantea que el Marco Teórico, “es el producto de la revisión documental-bibliográfica, y consiste en una recopilación de ideas, posturas de autores, conceptos y definiciones, que sirven de base a la investigación por realizar”. (p.106). De lo anterior se puede señalar que este Capítulo es la herramienta fundamental utilizada por el investigador al iniciar un estudio, ya que es allí donde se obtiene, los conocimientos necesarios para la misma.

Antecedentes de la Investigación

Márquez (2018), sostiene que los antecedentes “se refiere a estudios previos: trabajos y tesis de grado, trabajos de ascenso, artículos e informes científicos, relacionados con el problema planteado” (p. 106). En tal sentido, para llevar a cabo este estudio se tomó en cuenta como antecedentes de la investigación trabajos que sirvieron de apoyo a los fundamentos y soportes de la investigación que se pretende estudiar, dentro de los que destacan:

Según, Bossa (2018), en su trabajo de grado titulado, **Estrategias para la Optimización de los Procesos Administrativos en el Manejo del Presupuesto de la Empresa “CERÁMICA PROSEIN” C.A., del Municipio Barinas Estado Barinas, Año 2018.** Para Optar al título de Técnico Superior Universitario en Administración de Empresas del

Instituto Universitario de Tecnología Coronel Agustín Codazzi. El objetivo de la investigación fue, proponer estrategias para la optimización de los procesos administrativos en el manejo del presupuesto de la empresa “CERÁMICA PROSEIN” C.A., del Municipio Barinas Estado Barinas. El presente trabajo está enmarcado en la modalidad de proyecto factible. La investigación se encuentra enmarcada en una investigación descriptiva. El presente trabajo se desarrolla bajo el nivel de una investigación de campo con apoyo de un estudio documental. El diseño el cual se realiza este plan de investigación es de tipo no experimental debido a que se indagan dentro de la realidad del problema, no controlan ni se modifican los resultados.

La población para la recolección de datos y estudio, estuvo conformada por ocho (8) empleados que laboran en la empresa “CERÁMICA PROSEIN” C.A. En este caso la muestra tomada en consideración para los empleados de la empresa “CERÁMICA PROSEIN” C.A, se tomó en cuenta el 100% de la población. Dada la naturaleza de la investigación y en función de los datos que se requieren, la técnica utilizada para recolectar la información fue la observación y la encuesta, compuesta esta última, por un cuestionario como instrumento para la recolección de los datos. Adicionalmente, se aplicaron técnicas de análisis de datos cualitativos y cuantitativos. Para ello, se utilizaron cuadros de frecuencias y graficas circulares basándose en la estadística descriptiva.

Se concluyó que, para la mayor parte de los empleados la empresa no presenta un óptimo rendimiento en lo que se refiere al manejo de sus recursos financieros, por lo opinan

que es necesario desarrollar correctivos en este aspecto. Se observa la ausencia de capacitación en una parte del personal en relación a los procedimientos administrativos que permitan mantener un control eficiente sobre presupuesto, lo que se traduce en un rendimiento por debajo en el aprovechamiento de los recursos financieros.

El aporte de la investigación citada se centra en lo relacionado al uso de estrategias para lograr un eficiente proceso administrativo dentro de una organización, lo que fundamenta los aspectos tratados en la actual investigación.

Así mismo, Peña (2019), elaboro un Trabajo de Grado que tiene por título, **Evaluación de la calidad y la efectividad de la gestión administrativa en control presupuestario de la empresa SERCOMPRECA, de Maracaibo Estado Zulia.** Trabajo se grado para optar al título de Licenciado en Administración, de la Universidad del Zulia. La investigación tuvo por objetivo, evaluar la calidad y la efectividad de la gestión administrativa en control presupuestario de la empresa Sercompreca, de Maracaibo Estado Zulia. Para lograr el propósito antes señalado, se llevó a cabo una investigación con una naturaleza descriptiva, correlacionar, transaccional y un diseño no experimental, con un estudio de campo.

La población fue constituida por ocho (8) empleados, a los cuales se le aplicó un cuestionario de varias alternativas de respuesta tipo Likert, con una validez revisada y aprobada por tres expertos en el área administrativa y metodológica. Como técnica de análisis se utilizó el método estadístico organizando y analizando los resultados del cuestionario a partir de cuadros de frecuencias y graficas de barras. Se concluyó que, existe

una calidad muy baja sobre el control administrativo del control presupuestario por lo que su efectividad no es la esperada por la gerencia de la empresa.

Con relación al aporte de la investigación citada este se centra en la información que señala la estrecha relación que existe entre la gestión estratégica y la efectividad sobre el rendimiento administrativo.

Por su parte, Rivero (2018), realizó un Trabajo de Grado que lleva por nombre, **Propuesta Administrativa para la Optimización del sistema de Crédito y Cobranza de la Distribuidora CM** ubicada en Calabozo Estado Guárico. Trabajo de Grado para optar al título de Licenciado en Administración de la Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez. El objetivo de la investigación fue el diseño de una propuesta administrativa para la optimización del sistema de crédito y cobranza de la Distribuidora CM los Llanos ubicada en Calabozo, Estado Guárico. El trabajo, representa un estudio bajo la modalidad de proyecto factible, apoyado en una investigación de campo de carácter descriptivo.

La población a estudiada estuvo representada por Doce (12) empleados de la Distribuidora CM los Llanos ubicada en Calabozo, Estado Guárico. En este orden ideas, para efectos de este estudio se tomó los Doce (12) empleados de la Distribuidora CM los Llanos ubicada en Calabozo Estado Guárico, representando una muestra determinística. Las técnicas que se usaron para la recolección de información son la entrevista y la observación, siendo el instrumento el cuestionario contentivo de veinte (20) preguntas de opción múltiple. Los datos fueron tabulados y analizados mediante la estadística descriptiva

utilizando frecuencias y porcentajes simple, los cuales permitieron presentar de manera detallada los resultados obtenidos.

En el diagnóstico que sustentó la propuesta, se determinaron las debilidades y fallas en el desarrollo de las actividades de la empresa, específicamente en el área de Cuentas por Cobrar y por consiguiente en el área de Crédito y Cobranzas, por lo que se pudo realizar las observaciones o premisas fundamentales basadas en una de las fases del proceso administrativo como lo es el control, Dando como recomendaciones, aplicar las políticas, normas y procedimientos propuestos y promover el uso adecuado de los diferentes indicadores financieros, para asegurar una adecuada liquidez y una gestión eficiente de las transacciones empresariales mejorando la problemática existente.

El aporte del antecedente citado está referido a la variable procedimientos administrativos que conforma la base para el control de las actividades de toda empresa a fin de mantenerla funcional y productiva, evitando así pérdidas financieras que la afectarían a mediano o largo plazo.

Bases Teóricas

Según Bavaresco (2017)

Las bases teóricas tienen que ver con las teorías que brindan al investigador el apoyo inicial dentro del conocimiento del objeto de estudio, es decir, cada problema posee algún referente teórico, lo que indica, que el investigador no puede hacer abstracción por el desconocimiento, salvo que sus estudios se soporten en investigaciones puras o bien exploratorias. (p.60).

Por tanto, las bases teóricas tienen el propósito de dar a la investigación un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones que permitan abordar el problema.

De éste dependerá el resultado del trabajo. Significa poner en claro para el propio investigador sus postulados y supuestos, asumir los frutos de investigaciones anteriores y esforzarse por orientar el trabajo de un modo coherente.

Control

El control es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización si no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos. El concepto de control es muy general y puede ser utilizado en el contexto organizacional para evaluar el desempeño general frente a un plan estratégico. Por lo que Catacora, (2011:240) “Expresa que el control es el proceso de medir y evaluar el desempeño de cada componente organizacional y efectuar la acción correctiva cuando sea necesario” El control incorpora todas aquellas actividades que aseguran lo que se está logrando efectivamente en el trabajo de acuerdo a lo planeado.

En otro orden de ideas, dentro del proceso administrativo, el control representa la última etapa donde los directivos de la organización juegan un papel muy importante, siendo esto tema de gran interés en esta investigación.

Control Interno

Según Estuñipan (2006) “El control interno es un proceso empleado desde la administración para asegurar una disminución de los riesgos y amenazas existentes, el cual genera en la entidad que lo aplique; la eficiencia y efectividad en las operaciones, confiabilidad de las mismas y el cumplimiento de la normativa legal vigente. De este modo, un control interno adecuado logra el cumplimiento correcto de los objetivos de un sistema estructural organizado” (p.32).

Basándose en las ideas expuestas, se pueden definir el control interno como un conjunto de políticas, normas y procedimientos que son aplicadas por las organizaciones para salvaguarda sus activos, de igual forma el control interno permite establecer la confiabilidad en la información contable expresado en los estados financieros permitiendo de esta forma corregir errores o irregularidades que puedan desviar el curso de acción de una organización en el logro de sus objetivos. Por otro lado, un buen sistema de control interno en las organizaciones contribuye al desarrollo eficiente y eficaz de las operaciones, en este sentido.

Para Mantilla (2008) manifiesta que “el Control Interno es un proceso, ejecutado por el consejo de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías: efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad en la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables (p.4)”.

Por consiguiente, el control interno es el sistema nervioso de una empresa, ya que abarca toda la organización, sirve como un sistema de comunicación de dos vías, y está diseñado únicamente para hacer frente a las necesidades de una empresa específica

Asimismo Del Toro y otros (2005) en su libro programa de preparación económica para cuadros definen el control interno como “el proceso integrado a las operaciones efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad razonable al logro de los objetivos siguientes: Confiabilidad de la información, eficiencia y eficacia de las operaciones, cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas, control de los recursos, de todo tipo, a disposición de la entidad” (p. 3)

Por lo que se destaca como importante el control interno dentro de cualquier organización ya que con el logro de los objetivos planteados garantiza eficiencia y eficacia en las operaciones que se desarrollan dentro de las empresas.

El término de control interno, es capaz de integrar diversas definiciones o conceptos según diferentes puntos de vista, atendiendo a ciertos niveles, bien sea académico, legislativo u otro dentro de un marco conceptual específico. En relación a ello Del Toro y otros (2005) en su libro Programa de Preparación Económica para cuadros definen el control interno como:

El proceso integrado a las operaciones efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad razonable al logro de los objetivos siguientes: Confiabilidad de la información, Eficiencia y eficacia de las operaciones, cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas, Control de los recursos, de todo tipo, a disposición de la entidad (p. 3)

En función al concepto anterior, se hace notar lo necesario que resultan los controles internos dentro de una organización, debido a que garantiza un medio para el logro de sus objetivos siempre trabajando en conjunto la dirección y el resto del personal.

De acuerdo con Calle (2018) (p.10) las principales características para un control interno son: Plan de organización, segregación de funciones, control de acceso a los activos, sistema de autorización y procedimiento, métodos para procesar los datos.

1. Plan de organización: Considerado como la columna vertebral ya que se parte de allí delimitando las funciones y actividades que cada dependencia debe cumplir, siendo simple y flexible para la adecuada ejecución. Para evitar errores y llevar un manejo claro es recomendable un manual de procedimientos, donde se establezca el organigrama de la entidad y de acuerdo a la jerarquía se defina las responsabilidades de cada funcionario.
2. Segregación de funciones: Consiste en la división y asignación de funciones a cada sector de la entidad. De esta manera se garantiza que todas las responsabilidades no quedarán a cargo de un solo funcionario; lo que podría ocasionar la ineficacia y posibles mermas. Es por esto que al separarse un procedimiento en fases y fijarlo a distintas áreas totalmente capacitadas con dicha actividad correspondiente genera mayor control y eficacia en la entidad, indispensable para los objetivos.
3. Control de acceso a los activos: Para obtener mayor seguridad y control es importante restringir el acceso de los trabajadores a los recursos de la entidad o

imponer limitantes; donde se especifique las personas autorizadas y capacitadas para disponer de ellos.

4. Sistema de autorización y procedimientos de registro: A través de formularios y diseños de registro se lleva un control de registro de operaciones, transacciones, clasificación de datos de acuerdo a un código de cuentas; por ende, para mayor confiabilidad deben realizarse por fuentes independientes bajo revisiones continuas.
5. Métodos para procesar los datos: Existen distintos medios para procesar la información como: manuales, mecánicos y digitales. Los mismos se aplican a las entidades según su capacidad, sin embargo, se logra mayor objetividad y eficacia con software que disminuyan la posibilidad de manipulación de información y discrepancias.

Objetivos del Control Interno

Según Ruiz y Escutia (2017) los principales objetivos se conocen como:

1. Asegurar y provocar en cada miembro de la entidad el correcto cumplimiento de los lineamientos, políticas y normas que allí se establezcan.
2. Elevar la eficiencia de las funciones, actividades y operaciones que se realicen.
3. Garantizar objetividad, confiabilidad e integridad en los registros secuenciales o información que suministre la entidad acerca de las finanzas, administración y operaciones que se desempeñan.

4. Salvaguardar los activos o recursos de la organización, ya que constituyen la vitalidad de la misma.

Por otro lado, Mantilla, (2008:6) expresa que los objetivos se ubican en las siguientes categorías:

- a. **Objetivos de operaciones:** Hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluyendo objetivos de desempeño y rentabilidad, así como recursos de salvaguardia contra las pérdidas.
- b. **Objetivos de información financiera:** Hacen referencia a la preparación de los estados financieros publicados que sean confiables, incluyendo la prevención de información financiera pública fraudulenta. Están orientados principalmente por requerimientos externos.
- c. **Objetivos de Cumplimiento:** Estos objetivos hacen referencia a la adhesión a las leyes y regulaciones a las cuales la entidad está sujeta. Dependen de factores externos, tales como regulaciones ambientales y tienden a ser similares para todas las entidades en algunos casos y para toda una industria en otros casos.

En líneas generales, el control interno es indispensable para mantener las operaciones dentro de los lineamientos establecidos, mediante un sistema de control que abarque todos sus componentes y así ser eficiente en cuanto a todas sus actividades para cubrir plenamente las tres categorías de objetivos, los cuales pueden representar para la empresa un todo o ser específicos para cada función.

De acuerdo al Marco COSO I (1992) el control interno está compuesto por cinco componentes que se hallan interrelacionados y se originan de la gestión administrativa, constituyendo los procesos de dirección conforme a la proporción de la entidad.

1. Ambiente de control: Constituye la base de los componentes restantes, influye colectivamente en los funcionarios de la entidad puesto que imparte principalmente, orden, disciplina y estructura, lo que a su vez acobija el desarrollo de las actividades y responsabilidades, generando seguridad y objetividad en la exactitud de los procesos. Los factores del ambiente de control son los siguientes:
 - a. Integridad y valores éticos: La dirección de la entidad debe hallar los medios o mecanismos prioritarios para promover y asegurar el cumplimiento de los principios, valores éticos, morales y profesionales que formaran un comportamiento apropiado en sus miembros, pero que además se dará a conocer en aquellas personas ajenas de la entidad, pero vinculadas a la misma.
 - b. Competencia de los funcionarios: Es primordial que toda persona que delegue funciones en la entidad esté totalmente capacitado y comprometido con la responsabilidad asignada. A través de la preparación y ejecución de planes diagnósticos periódicos que permitan determinar el desarrollo, mejoramiento y mantenimiento se analiza la competencia que poseen.
 - c. Estilo de dirección y gestión: La autoridad encargada de dirigir y liderar en la entidad tiene como compromiso enmarcar todas las áreas operacionales subalternas a ella bajo las políticas, normas, funciones y valores éticos que

comprenden el control interno. Así, mismo es responsable de los medios para informar su compromiso; donde cada una de las decisiones tomadas deben ser previo análisis riguroso que demuestre el pro y el contra. También se encuentra responsabilizada por la información financiera generada y la colaboración respectiva hacia cualquier funcionario superior que desee realizar una supervisión o requiera de información pertinente, como sucede en las auditorias.

- d. Estructura organizativa-organigrama: En toda organización es fundamental que se estructure cada cargo o departamento de manera jerárquica a través de un organigrama; que no es más que una representación gráfica tipo esquema, el cual se adaptara a la naturaleza y dimensiones de la empresa. El mismo debe ser conocido por todos los miembros para agilizar procesos y mejorar la comunicación interna.
- e. Asignación de autoridad y responsabilidad: Cada funcionario al cual se le asigne una actividad destinada al cumplimiento de los objetivos de la entidad se encuentra inmediatamente comprometido; por lo que es su deber responder con una actitud positiva, dispuesto a solventar cualquier inconveniente y consciente en la importancia de la exactitud de su trabajo.
- f. Políticas y prácticas del personal: Consiste en establecer las políticas bajo las cuales se enmarcará el personal, con reglas y directrices sobre el comportamiento adecuado a seguir y de igual forma, se ajustarán a las practicas

personales; donde se busca el desarrollo, capacitación, motivación, beneficio y comodidad de los miembros de la entidad, priorizando principios de equidad y justicia.

2. Evaluación de Riesgos: El cimiento necesario para la evaluación de riesgos se fundamenta en la determinación de los objetivos de la organización, partiendo de ellos para identificar, analizar y administrar los riesgos internos y externos que amenazan la consecución de los mismos. Cabe destacar que permite a los directivos hallar los mecanismos que actúen como tratamiento y monitoreo para reducir los riesgos, lo que a su vez maximiza las oportunidades.
3. Actividades de control: Son aquellos procedimientos, políticas, técnicas y acciones que realiza la gerencia de la organización para el logro de las funciones estipuladas en todos sus niveles y fases de gestión, conduciendo a los mecanismos relevantes para mitigar todos los riesgos y garantizar la efectividad de los procesos y resguardo del patrimonio. Estas actividades se pueden clasificar en detectivas, preventivas y correctivas y además respalda oposición de intereses, coordinación entre áreas, documentación, niveles definidos de autorización, control del sistema de información, control de la tecnología de información, indicadores de desempeño y manuales de procedimientos.
4. Información y comunicación: Los datos relevantes de una organización deben ser recolectados y analizados para generar la información que se comunicará a los funcionarios de la empresa. Esta información es imprescindible para la verificación

del control y gestión de operaciones mediante la producción de informes concernientes al área financiera, productiva y normativa. Así mismo, la empresa debe aplicar mecanismos que aseguren de manera eficaz la comunicación de la información a todos los niveles y funcionarios para la consecución de sus actividades y responsabilidades; los mismos deben tener el conocimiento sobre la correlación existente entre sus trabajos individuales y los de los demás departamentos. Cabe destacar que la organización deberá examinar constantemente los sistemas de información y comunicación con el fin de preservar la eficiencia.

5. Supervisión y monitoreo: En las empresas suelen implementar el sistema de control interno diseñándolo de acuerdo a los objetivos, riesgos y limitaciones; no obstante, se pueden encontrar vulnerables ante cambios por factores externos e internos, lo que requiere de la supervisión y monitoreo constante para verificar que la eficiencia y eficacia permanezca. Esto se logra mediante evaluaciones periódicas realizadas por los directivos y la comunicación de las oportunidades y deficiencias detectadas a los responsables de tomar las acciones necesarias.

Principios del Control Interno.

Para llevar a cabo un eficaz y adecuado control interno, se deben tomar en cuenta cada uno de los principios establecidos para el mismo. Los principios más significativos son aquellos que incluyen relaciones causales en términos de variables dependiente e independientes. En cuanto a la aplicación racional del control interno, según Rodríguez, (2000) debe fundamentarse en los siguientes principios: (p.26).

- a. Separación de funciones de operación, custodia y registro.
- b. Dualidad o pluralidad de personal en cada operación de la organización deben intervenir dos personas cuando menos.
- c. Ninguna persona debe tener acceso a los registros que controlan su actividad.
- d. El trabajo de subordinados será de complemento y no de revisión.
- e. La función de registro de operaciones será exclusiva del departamento de contabilidad.

Para Holmes, (2004) los principios básicos del control interno, son los siguientes: (p.50).

- a. Debe fijarse la responsabilidad.
- b. El registro y las operaciones deben estar separados.
- c. Deben utilizarse pruebas para comprobar la exactitud, para asegurarla tanto en los registros como en las operaciones.
- d. Ninguna persona individualmente debe tener totalmente a su cargo una transacción comercial.
- e. Debe seleccionarse y entrenarse cuidadosamente el personal de empleados.
- f. Un buen entrenamiento da como resultado más rendimiento.
- g. Debe asignarse por escrito, las descripciones de funciones y procedimientos para cada puesto.

h. Las instrucciones de cada cargo deben estar por escrito.

Los principios del control interno señalan la mejor manera de llevarlo a cabo y así al final observar que se está logrando adecuadamente. Con relación a lo expresado anteriormente los principios de control interno están orientados a la optimización de los recursos, al establecimiento de parámetros iguales para todas las personas que laboran dentro de la organización al igual que al cumplimiento de los valores morales inmersos en la sociedad.

La FODA

Kontz señala que:

La FODA es una sigla que significa Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. Es el análisis de variables controlables (las debilidades y fortalezas que son internas de la organización y por lo tanto se puede actuar sobre ellas con mayor facilidad), y de variables no controlables (las oportunidades y amenazas las presenta el contexto y la mayor acción que podemos tomar con respecto a ellas es preverlas y actuar a nuestra conveniencia). (p. 224)

En tal sentido, el FODA se puede definir como una herramienta de análisis estratégico, que permite analizar elementos internos a la empresa y por tanto controlables, tales como fortaleza y debilidades, además de factores externos a la misma y por tanto no controlables, tales como oportunidad y amenazas.

Para una mejor comprensión de dicha herramienta estratégica, se definen las siglas de la siguiente manera:

Fortaleza: Son todos aquellos elementos positivos que me diferencian de la competencia, en este caso en la empresa González suministros argon, F.P, del Municipio Barinas Estado Barinas, su fortaleza son las características especiales del producto que se oferta, Cualidades del servicio que se considera de alto nivel.

Debilidades: Son los problemas presentes que una vez identificado y desarrollando una adecuada estrategia, pueden y deben eliminarse.

Oportunidades: Son situaciones positivas que se generan en el medio y que están disponibles para todas las empresas, que se convertirán en oportunidades de mercado para la empresa cuando ésta las identifique y las aproveche en función de sus fortalezas. En González suministros argon, F.P, del Municipio Barinas Estado Barinas, las grandes oportunidades son mercado mal atendido, necesidad del producto.

Amenazas: Son situaciones o hechos externos a la empresa o institución y que pueden llegar a ser negativos para la misma. En nuestras amenazas en González suministros argon, F.P, del Municipio Barinas Estado Barinas, es la Tendencias desfavorables en el mercado.

Procedimientos Administrativos

Se definen que son planes en cuanto establecen un método habitual de manejar actividades futuras. Son verdaderas guías de acción más bien que de pensamiento, que

detallan la forma exacta bajo la cual ciertas actividades deben cumplirse. Según Melinkoff, (2011), "Los procedimientos consiste en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores". (p. 28).

Objetivos de los Procedimientos Administrativos

González (2012) señala que: "El principal objetivo del procedimiento es el de obtener la mejor forma de llevar a cabo una actividad, considerando los factores del tiempo, esfuerzo y dinero". (p.61).

Se refiere a planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa, dirigir y controlar sus actividades. Se ha comprobado que la eficiencia de la empresa es mucho mayor que la suma de las eficiencias de los trabajadores, y que ella debe alcanzarse mediante la racionalidad, es decir la adecuación de los medios (órganos y cargos) a los fines que se desean alcanzar, muchos autores consideran que el administrador debe tener una función individual de coordinar, sin embargo parece más exacto concebirla como la esencia de la habilidad general para armonizar los esfuerzos individuales que se encaminan al cumplimiento de las metas del grupo. Dentro de los objetivos principales se puede mencionar:

Explicación del propósito que se pretende cumplir con los procedimientos.

Áreas de aplicación o alcance de los procedimientos.

Responsables.

Unidades administrativas y/o puesto que intervienen en los procedimientos en cualquiera de sus fases.

Políticas o normas de operación.

En esta sección se incluyen los criterios o lineamientos generales de acción que se determinan para facilitar la cobertura de responsabilidades que participan en los procedimientos.

Gestión Administrativa

En muchas ocasiones nos equivocamos al entender qué es una empresa lo que dificulta saber qué es exactamente la Gestión Administrativa dentro de la misma. Lo podemos definir como para Chiavenato (2004) expresa que; “Un grupo social en el que, a través de la administración de capital y el trabajo, se producen bienes y/o servicios tendientes a la satisfacción de las necesidades de cada comunidad” P.234).

La empresa nació para atender los deseos de la sociedad, para satisfacer sus necesidades a cambio de una prestación económica que compense el riesgo y los esfuerzos de las inversiones de los empresarios.

La gestión administrativa en una empresa es uno de los factores más importantes cuando se trata de montar un negocio, debido a que de ella dependerá el éxito que tenga dicho negocio o empresa.

Principio de la Gestión Administrativa

Orden: Se entiende desde dos puntos de vista. Por un lado, “un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar” (orden material). Por el otro, “un lugar para cada persona y cada persona en su lugar” (orden social). El no tener ordenados los recursos ocasiona la pérdida de los mismos, un trabajo menos eficiente (se llega a las metas, pero utilizando mal los recursos) y, en ocasiones, tener que hacer el trabajo de nuevo. Por ejemplo: Compré ciertos útiles de oficina para cubrir necesidades futuras. No los guardé bien. Cuando los necesito no los encuentro y, por lo tanto, invierto tiempo y dinero en volverlos a comprar.

Disciplina: Existen ciertos acuerdos y reglas a los que llegan los miembros de una organización y que les permiten lograr un trabajo ordenado y eficiente y una convivencia armónica. Estos acuerdos y reglas deben ser respetados por todos, sin distinción y en igual manera. El nivel de disciplina de un grupo depende principalmente de sus líderes o jefes. Ejemplo: Dentro de una organización o grupo de trabajo se puede poner en vigencia un reglamento interno que establezca derechos y obligaciones de las partes involucradas. Sin embargo, este reglamento debe ser aplicado a todos los miembros sin realizar diferencias.

Unidad de mando: Cuanto más frecuentemente una persona tenga que reportar a un solo superior, mayor será su lealtad y obligación y menor será la posibilidad de confusión con respecto a las órdenes. Cuando este principio no se cumple, se generan también discusión, malos entendidos y choques de intereses entre los distintos jefes. Todo esto desgasta a los empleados que están bajo esta situación y perjudica el ritmo y la calidad de su trabajo.

Capacitación: La capacitación debe ser estimulada y desarrollada dentro de todos los niveles de una organización, ya que es un poderoso estimulante para los seres humanos. Sin embargo, se deben considerar las limitaciones que debe establecerse con respecto a la capacitación, teniendo en cuenta otros principios tales como la disciplina y la autoridad.

Objetivos de la Gestión Administrativa

Es garantizar una gestión administrativa eficiente, eficaz y de calidad y que los programas, metas y proyectos a responsabilidad del museo se realicen en las mejores condiciones posibles, coadyuvando de manera decisiva en su viabilidad y rentabilidad.

Entre ellos tenemos;

Formular y someter, a consideración del Director General, la política de administración.

Coordinar la formulación de programas y presupuestos, de acuerdo con las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables.

Funciones de la Gestión Administrativa

La gestión administrativa se realiza a través de cuatro funciones específicas: planeación, organización, dirección y control. En los últimos años, algunos autores añadieron una función más que vale la pena tener en cuenta: la integración del personal. Las funciones deben ser realizadas en un orden específico y están interrelacionadas, es decir, las decisiones y acciones que se realicen en una de ellas influirán en las demás.

Planeación: es el primer paso del proceso administrativo. Consiste en fijar los resultados que se espera alcanzar (objetivos), así como las acciones que se deben realizar para

lograrlos. Los factores internos y externos que pueden afectar al emprendimiento deben ser revisados en esta etapa, y se tomarán decisiones para llegar a los resultados deseados.

Organización: consiste en la disposición o arreglo de los recursos materiales y humanos que están disponibles para llevar a cabo el emprendimiento, así como de las actividades que serán realizadas con ellos. Se tiene un especial cuidado, en esta etapa, con la distribución del trabajo entre las personas (recursos humanos) que van a estar involucradas. Al estar divididas y asignadas las tareas, se tendrá un ambiente adecuado de trabajo y se podrá llegar a la meta.

Control: incluye verificar durante los procesos o al final de los mismos el desempeño del grupo de trabajo. Esta verificación se realiza teniendo en cuenta los planes iniciales y las decisiones que se habían tomado en cuanto a las acciones a realizar. El control muestra dos aspectos importantes: si se están siguiendo o no los planes y si estos funcionan bien o no. A partir del control, se deben tomar medidas de corrección que reencaminen el trabajo y que puedan llevar al equipo hacia los resultados. Es decir, se debe re planificar.

Dirección: consiste en liderar al equipo de trabajo hacia la realización de las acciones programadas para alcanzar los resultados deseados. Incluye la supervisión de las actividades, la motivación del equipo para que todos contribuyan eficientemente a los objetivos, así como una adecuada comunicación para facilitar las actividades y evitar conflictos interpersonales.

Integración del personal: implica verificar la cantidad y calidad de recursos humanos que se necesitan para que se cumplan los objetivos del emprendimiento. Luego, se reconoce

a las personas disponibles y sus capacidades, y se decide si es necesario seleccionar y reclutar a más integrantes en el equipo. Esta función también incluye acciones posteriores a realizarse con el personal, como evaluación, remuneración, capacitación y traslados.

Actividad: Aplico las funciones de la gestión administrativa a algún emprendimiento que estamos realizando o queremos realizar en el aula, por ejemplo, una excursión, una fiesta, la preparación para los exámenes finales, entre otros.

Desempeño Laboral

Para Chiavenato (2004) plantea que el desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados (p.359).

Innovación Empresarial

Chiavenato (2004) señala que; La innovación es el elemento clave que explica la competitividad. Innovación y competitividad van de la mano, pero no necesariamente una existe sin la otra (p.356). Además, la innovación está ligada a todos los niveles de competitividad de la pirámide y se puede aplicar en cualquiera de éstos. Ahora bien, se puede ser competitivo sin ser innovador con sólo mantener sistemas de mejora continua, pero los procesos de mejora no llegan a ser suficientes cuando el mercado se encuentra saturado, cuando la demanda es alta y cuando existen necesidades que los productos o servicios existentes no logran solventar. En este punto, la innovación se convierte en un

proceso fundamental para alcanzar la competitividad, debido a que los esfuerzos por mejorar han alcanzado su límite y ya no son suficientes para seguir adelante.

Innovación Administrativa

Para el mismo autor, La sociedad hoy en día se mueve a una velocidad impresionante. Día a día aparecen nuevos productos en el mercado que sustituyen a los que ya existen. La moda, lo novedoso y las producciones en general tienen un ciclo de vida corto, fugaz. Los mercados se tornan muy competitivos y los demandantes muy exigentes y para poder insertarse en ellos es necesaria la constante renovación. Los cambios tecnológicos ocurren tan rápido que no se ha terminado la asimilación de la última tecnología y ya aparece una nueva y mejor que la anterior, dejando obsoleto al resto.

El desarrollo de la mentalidad innovadora constituye un aspecto fundamental para el sistema empresarial, así a partir del planteamiento de una estrategia de ciencia e innovación tecnológica se debe lograr un adecuado nivel de gestión que posibilite la incorporación de nuevos conocimientos científico-tecnológicos a la actividad productiva de las empresas, con el objetivo de mantener e incrementar sus niveles de competitividad y eficiencia con los estándares internacionales de calidad.

Interés

Para Gordon (2007) indica que;

“El Interés, en economía y finanzas, es un índice utilizado para medir la rentabilidad de los ahorros e inversiones así también el costo de un crédito. Si por

ejemplo se hablara de un crédito bancario como un crédito hipotecario para la compra de una vivienda. Se expresa como un porcentaje referido al total de la inversión o crédito”. (p.56).

Tipo de Interés

Dada una cantidad de dinero y un plazo o término para su depósito o devolución, el tipo de interés indicará qué porcentaje de ese dinero se obtendría como beneficio, o en el caso de un crédito o un préstamo, qué porcentaje de ese dinero habría que pagar. Es habitual aplicar el interés sobre períodos de un año, aunque se pueden utilizar períodos diferentes como un mes o el número días. El tipo de interés puede medirse como el tipo de interés nominal o como la tasa anual equivalente. Ambos números están relacionados, aunque no son iguales, esto también dependerá del tipo de Crédito solicitado, si por ejemplo el caso fuese la obtención de un crédito personal el interés, sería determinado por las personas que llegan a un acuerdo para finalizar un contrato.

Bases Legales

Según Garay (2012) ” Las leyes son ordenamientos jurídicos que surgen con la finalidad de organizar y regir cualquier actividad que se realice, para que se efectúe en completo orden y apegado a la ley” (p.18). Está constituida por el conjunto de documentos de naturaleza legal que sirven de testimonio referencial y de soporte a la investigación que se realiza, entre esos documentos se tiene:

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)

En su **Artículo 112**: Todas las personas pueden dedicarse libremente a la actividad económica de su preferencia, sin más limitaciones que las previstas en esta constitución y las que establezcan las leyes, por razones de desarrollo humano, seguridad, protección del ambiente u otras de interés social. El estado promoverá la iniciativa privada garantizando la creación y justa distribución de la riqueza, así como de la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población, la libertad de trabajo, empresa, industria, sin perjuicio de su facultad para dictar medidas para planificar, racionalizar, y regular la economía o impulsar el desarrollo integral del país.

Artículo 115. Se garantiza el derecho de propiedad. Toda persona tiene derecho al uso, goce, disfrute y disposición de sus bienes. La propiedad estará sometida a las contribuciones, restricciones y obligaciones que establezca la ley con fines de utilidad pública o de interés general. Sólo por causa de utilidad pública o interés social, mediante sentencia firme y pago oportuno de justa indemnización, podrá ser declarada la expropiación de cualquier clase de bienes.

Artículo 311. La gestión fiscal estará regida y será ejecutada con base en principios de eficiencia, solvencia, transparencia, responsabilidad y equilibrio fiscal. Esta debe equilibrarse en el marco plurianual del presupuesto, de manera que los ingresos ordinarios deben ser suficientes para cubrir los gastos ordinarios.

Estos artículos se relacionan con la investigación puesto que la empresa objeto de estudio se realiza en una entidad comercial dedicada a la compra y venta de mercancía en general, con el fin de satisfacer las necesidades de la población y poblados cercanos, garantizando una atención de calidad al cliente, además del beneficio económico de la empresa, en base a los principios de eficiencia, solvencia, transparencia, responsabilidad y equilibrio fiscal

Los artículos anteriormente señalados, plantean que toda persona es libre de dedicar su tiempo en cualquier actividad económica, siempre y cuando este dentro del marco legal, es decir, mientras se encuentre enmarcado dentro de la ley, donde le permita desarrollarse como ser humano íntegro y sociablemente activo.

Así mismo, permite al ciudadano común realizar cualquier actividad que le genere bienestar económico siempre y cuando esto no perjudique al colectivo y además que vaya en pro del bien común.

Código de Comercio (1955).

El código de comercio estipula de forma clara y precisa, todas las obligaciones que deben cumplir los propietarios de comercios ya sean pequeñas o medianas empresas establecidas en la República Bolivariana de Venezuela, para así llevar un adecuado y correcto control interno de todas las operaciones que surgen dentro de las mismas, dando como resultado la presentación de la información contable de la empresa de acuerdo a las normativas legales.

Artículo 32. Las garantías mobiliarias que se constituyan con apego a éste u otros ordenamientos jurídicos del orden mercantil, su modificación, transmisión o cancelación, así como cualquier acto jurídico que se realice con o respecto de ellas, serán susceptibles de inscripción en los términos de esta Sección. En las garantías mobiliarias quedan comprendidos, sin perjuicio de aquellos que por su naturaleza mantengan ese carácter, los actos jurídicos mercantiles por medio de los cuales se constituya, modifique, transmita o cancele un privilegio especial o derecho de retención sobre bienes muebles en favor de terceros.

Se presumen mercantiles todas las garantías mobiliarias otorgadas en favor de un comerciante, las cuales únicamente estarán sujetas a inscripción en los términos de esta Sección.

Artículo N° 35.- Todo comerciante, al comenzar su giro y al fin de cada año, hará en el libro de Inventarios una descripción estimatoria de todos sus bienes, tanto muebles como inmuebles y de todos sus créditos, activos y pasivos, vinculados o no a su comercio. El inventario debe cerrarse con el balance y la cuenta de ganancias y pérdidas; ésta debe demostrar con evidencia y verdad los beneficios obtenidos y las pérdidas sufridas.

Código Orgánico Tributario.

El código Orgánico Tributario señala los ilícitos considerados por el incumplimiento de llevar los libros de contabilidad para un adecuado Control Interno, estos están establecidos en el siguiente artículo.

Artículo 102º Constituyen ilícitos tributarios formales relacionados con la obligación de llevar libros y registros contables y todos los demás libros y registros especiales:

1. No llevar los libros y registros exigidos por las normas respectivas.
2. No mantener los libros y registro en el domicilio tributario cuando ellos fuere obligatorio o no exhibirlos cuando la Administración Tributario lo solicité.
3. Destruir, alterar o no conservar las memorias de las maquinas fiscales contentivas del registro de las operaciones efectuadas.
4. No mantener los medios que contengan los libros y registros de las operaciones efectuadas, en condiciones de operación o accesibilidad.
5. Llevar los libros y registros con atraso superior a un (1) mes.
6. No conservar durante el plazo establecido por la normativa aplicable, los libros y registros, así como los sistemas, programas o soportes que contenga la contabilidad u operaciones efectuadas.
7. Llevar los libros y registro sin cumplir con las formalidades establecidas por las normas correspondiente.

8. No Llevar en castellano o en moneda nacional los libros de contabilidad y otros registros contables, excepto para los contribuyentes autorizados por la Administración Tributaria a Llevar contabilidad en moneda extranjera.

Quienes incurra en cualquiera de los ilícitos descritos en los numerales del 1-3 serán sancionados con clausura de la oficina, local o establecimiento por un lapso de diez días continuos y multas de 150 UT; así mismo los que incurran en los numerales 2,4-8 serán sancionados con clausura de la oficina, local o establecimiento por un lapso de cinco días continuos y una multa de 100 UT.

Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal

Artículo 11: El sistema de control interno comprende el plan de organización, las políticas y normas, así como los métodos y procedimientos adoptados para la autorización, procesamiento, clasificación, registro, verificación, evaluación y seguridad de las operaciones y actividades atribuidas a los órganos y entidades señalados en los numerales 1 al 11 del artículo 9 de la Ley, y la protección de los recursos y bienes que integran el patrimonio público, incorporados en los procesos administrativos y operativos para alcanzar sus objetivos generales.

El sistema de control interno abarcará los aspectos presupuestarios, económicos, financieros, patrimoniales, normativos y de gestión, así como la evaluación de programas y

proyectos; estará fundado en criterios de eficacia, eficiencia, economía y calidad de sus operaciones, y sometido a pruebas selectivas de cumplimiento y exactitud.

Artículo 12: El sistema de control interno de cada organismo o entidad tiene por objeto asegurar el acatamiento de las normas legales, salvaguardar los recursos y bienes que integran el patrimonio público; asegurar la exactitud y veracidad de la información financiera y administrativa a fin de hacerla útil, confiable y oportuna para la toma de decisiones; promover la eficiencia de las operaciones; garantizar el acatamiento de las decisiones adoptadas y lograr el cumplimiento de los planes, programas y presupuestos, en concordancia con las políticas prescritas y con los objetivos y metas propuestos.

Artículo 13: Los objetivos del control Interno deben ser establecidos para cada área o actividad del órgano o entidad y caracterizarse por ser aplicables, razonables y congruentes con los objetivos generales de la institución.

Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES)

La Norma NIIF para las PYMES es un estándar individual. Esta Norma está dirigida a las pequeñas y medianas entidades, las cuales son aquellas que no tienen obligación pública de rendir cuentas y que publican estados financieros con propósito de información general para usuarios externos.

Medición de los inventarios

13.4 Una entidad medirá los inventarios al importe menor entre el costo y el precio de venta estimado menos los costos de terminación y venta.

Costo de los inventarios

13.5 Una entidad incluirá en el costo de los inventarios todos los costos de compra, costos de transformación y otros costos incurridos para darles su condición y ubicación actuales.

Costos de adquisición

13.6 Los costos de adquisición de los inventarios comprenderán el precio de compra, los aranceles de importación y otros impuestos (que no sean recuperables posteriormente de las autoridades fiscales), el transporte, la manipulación y otros costos directamente atribuibles a la adquisición de las mercaderías, materiales o servicios. Los descuentos comerciales, las rebajas y otras partidas similares se deducirán para determinar el costo de adquisición.

13.7 Una entidad puede adquirir inventarios con pago aplazado. En algunos casos, el acuerdo contiene de hecho un elemento de financiación implícito, por ejemplo, una diferencia entre el precio de compra para condiciones normales de crédito y el importe de pago aplazado. En estos casos, la diferencia se reconocerá como gasto por intereses a lo largo del periodo de financiación y no se añadirá al costo de los inventarios.

Definición de Términos

Según Balestrini (2012) la definición de Términos Básicos, “es la aclaración del sentido en que se utilizan las palabras o conceptos empleados en la identificación y formulación del Problema” (p. 96). En este sentido, la definición de términos básicos comprende todas aquellas palabras de orden técnico que permiten identificar aspectos relevantes relacionados con el problema objeto de estudio. Dentro de los términos que se lograron extraer y que requieren de conocer su significado se tienen los siguientes:

Administración: Es una disciplina dirigida a la consecución de los objetivos de las organizaciones y para ello utilizan procesos encaminados a racionalizar los recursos aplicados a logros de dichos objetivos.

Analizar: Revisar una transacción o una serie de transacciones reales propuestas para determinar el efecto en las cuentas o en el principio que han de seguirse para ponerlas en práctica.

Control: Proceso por medio del cual las actividades de una organización que eran ajustadas a un plan preconcebido de acción y el plan se ajusta a las actividades de acción.

Coordinación: La coordinación es un proceso que consiste en integrar las actividades de departamentos independientes a efectos de perseguir las metas de la organización con eficacia.

Eficacia: Indicador de mayor logro de objetivos o metas por unidad de tiempo, respecto a lo planeado.

Eficiencia: Indicador de menor costo de un resultado, por unidad de factor empleado y por unidad de tiempo. Se obtiene al relacionar el valor de los resultados respecto al costo de producir esos resultados.

Empresa Privada: Es que los individuos actúan de modo independiente y sin control gubernamental.

Empresa: obra o designio llevado a efecto, en especial cuando intervienen varias personas, que se dedican a actividades para el bienestar propio de la sociedad.

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

Estrategia: Es el conjunto de acciones que se implementarán en un contexto determinado con el objetivo de lograr el fin propuesto.

Objetivos Operacionales: Son los objetivos que se fijan a todos los niveles de decisión, en las distintas unidades que configuran la empresa, a fin de concretar los objetivos generales, es decir, a fin de posibilitar su realización.

Optimo: Que es extraordinariamente bueno o el mejor, especialmente en lo que se refiere a las condiciones o características de una cosa, por lo cual resulta muy difícil o imposible encontrar algo más adecuado.

Procedimientos: Es una serie de actividades u operaciones ligadas entre sí ejecutadas por un conjunto de empleados ya sea dentro de un mismo departamento o abarcando varias dependencias.

Procesos: Son una serie de acciones u operaciones que se realizan con sus normas, unos principios, leyes y reglas.

Recursos financieros: Son todas aquellas fuentes de fondo que permite a una persona, empresa, banco o gobierno obtener fondos para un determinado propósito.

Registro: Recopilación de información relativa a un área de actividad en un sistema de proceso de datos.

Sistema de Variables

Según Arias (2012), “el sistema de variables puede ser desarrollado mediante un cuadro, donde además de variables, se especifiquen sus dimensiones e indicadores, y su nivel de medición” (p. 45).

Por lo tanto, permite identificar a la variable como el atributo, cualidad, característica o propiedad inherente al fenómeno estudiado, a objeto de orientar la postura teórica del investigador, para lograr con eficacia que se cumpla la exploración se tiene que cumplir una definición operacional.

Arias (2012) (o sostiene que, las variables de acuerdo a su función se clasifican en:

Independientes: Son las causas que generan y explican cambios en la variable dependiente. Es la origina cambios en el problema investigado y los resultados del mismo. Control Interno.

Dependientes: Son aquellas que se modifican por acción de la variable independiente. Constituye los efectos o consecuencias que se miden y que dan origen a los resultados de la investigación. Gestión Administrativa.

Operacionalización de las Variables

Para Arias (2014) “la definición operacional de la variable representa el desprendimiento de la misma en aspectos cada vez más sencillos que permiten su aproximación a la realidad para poder medirla” (p. 54). Bajo estas perspectivas, la variable es el conjunto de cualidades de las cuales se pueden hacer afirmaciones consideradas verdaderas; sin embargo, estos eventos contienen una serie de aspectos que pueden ser observados y medibles en el marco de una investigación, en términos generales, una variable se puede definir como una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse. La variable siempre se aplica al grupo u objetos que se investigan, los cuales adquieren distintos valores en función de la variable estudiada.

Cuadro 1

Variable	Conceptualización	Dimensión	Indicadores	Ítem		
Control Interno	Whittington, (2000), expresa que el control interno es el proceso efectuado por la junta directiva de la organización, la gerencia y demás personal, diseñado para proporcionar seguridad razonable relacionada con el logro de los objetivos en las siguientes categorías: Confiabilidad en la presentación de los estados financieros. Efectividad y eficiencia de las operaciones. Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (p. 172).	Normas	Procedimientos de autorización	1		
			Procedimientos de documentación	2		
			Registros y procedimientos contables	3		
			Controles físicos	4		
			Automatización	5		
				Políticas	Formato	6 - 7
					Registro	8
					Funciones	9 - 12
					Gerencia	13-14
					Personal	15-16
Gestión Administrativa	La gestión administrativa es la forma en que se utilizan los recursos escasos para conseguir los objetivos deseados. Se realiza a través de 4 funciones específicas: planeación, organización, dirección y control corresponde en la determinación de la realidad existente en la	Fases	Estructura	17		
			Planeación	18-20		
			Organización	21		
			Dirección	22		
			Control	23-24		
			Supervisión	25		

empresa en cuanto a
cómo se realizan la
gestión administrativa.

Capítulo III

Marco metodológico

El marco metodológico está referido al momento que alude al proceso de investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos a propósito de permitir descubrir y analizar los supuestos del estudio y de reconstruir los datos, a partir de los conceptos teóricos convencionalmente operacionalizados.

Arias (2012) define el marco metodológico como el “conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas” (p. 16). Teniendo como razón principal hallar metodológicamente la manera de abordar la problemática planteada aplicando los métodos e instrumentos correspondientes, el tipo de investigación, diseño de la investigación, población, muestra y técnicas de análisis de datos necesarios para lograr el objetivo que se persigue, razones por las cuales corresponde detallar de manera ordenada y lógica cada uno de los aspectos relacionados con la metodología seleccionada para desarrollar el estudio.

Enfoque o Paradigma de la Investigación

La investigación posee un modelo paradigmático cuantitativo, basado en el análisis mediante la categoría de la observación directa sobre la realidad considerando las variables de la misma y efectuando instrumentos para la recolección de los datos que enmarcan la investigación en estudio. Rodríguez (2010) señala que “el método cuantitativo se centra en los hechos o causas del fenómeno social, con escaso interés por los estados subjetivos del

individuo" (p. 32). Lo que quiere decir que pretende la explicación de una realidad social vista desde una perspectiva externa y objetiva.

Tipo de investigación

Con respecto al tipo de estudio corresponde al de una investigación descriptiva, ya que consiste, fundamentalmente, en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores.

Nayman (citado por Márquez, 2011), plantea que la investigación descriptiva es aquella que consiste en: “describir y evaluar ciertas características de una situación particular en uno o más puntos del tiempo” (p. 63)

Por tanto, siendo esta una investigación descriptiva, permitirá caracterizar la problemática existente para de esta manera ir estudiando las causas y efectos del control interno en los procesos de gestión administrativa de González suministros argon, F.P.

Diseño de Investigación

En relación con el tipo de estudio, el mismo se orienta en un diseño de campo en el cual los datos son obtenidos directamente de la situación en estudio.

Sabino (1999) señala: “Los diseños de campo son los que se refieren a los métodos a emplear cuando los datos de interés se recogen en forma directa de la realidad, mediante el trabajo concreto del investigador” (p.35). Dado que la misma es oportuna para recoger la información relacionada con el control interno de los procesos de gestión administrativa de González suministros argon, F.P., para su posterior análisis.

Población y Muestra

Población

La población, se concibe según Balestrini (2010) como “un colectivo o conjunto finito o infinito de personas, cosas o elementos con características comunes” (p. 74).

De igual manera Arias, (2012) define a la población como “el conjunto de elementos con características comunes que son objeto de análisis” (p137), es decir, la población es el conjunto de personas con características similares las cuales podrían ser objeto de estudio en una investigación.

En el presente trabajo, la población es finita por lo que se considera como objeto de estudio los cuatro (4) empleados que laboran en la Empresa Gonzáles suministros argon, F.P. siendo los siguientes: Propietario, contador externo, administrador y vendedor.

Muestra

Rangel (2010), afirma al respecto que “la muestra constituye una parte o subconjunto de la población en las que se supone están presentes las características que identifican a la totalidad de la población”. (p. 119)

En cuanto a la muestra no hubo necesidad de muestra porque el investigador tuvo acceso al total de la población.

Para el caso de la presente muestra se seleccionará toda la población, es decir, los cuatro (4) empleados de la empresa objeto de estudio, ya que la misma es relativamente pequeña, por lo que se asumirá el 100% de ella.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

Después que se ha definido con claridad la población y la muestra, se procede a determinar en función de los objetivos planteados en la presente investigación, una serie de técnicas e instrumento correspondiente para recolección de datos, orientada a alcanzar los fines propuestos.

Salking (citado por Pérez, 2009) plantea que las técnicas de recolección de datos “son las que permiten obtener información de fuentes primarias y secundarias. Entre las técnicas más utilizadas por los investigadores se pueden nombrar: encuestas, entrevistas, observación, análisis de contenido y análisis de documentos” (p.72).

De acuerdo a lo antes señalado la técnica de recolección de datos a utilizar en la investigación es la encuesta, que para Villafranca (citado por Pérez, 2009) “consiste en obtener información, opiniones, sugerencias y recomendaciones mediante los instrumentos como: la entrevista y el cuestionario” (p.73).

Sobre las bases de las consideraciones anteriores, se establece que el instrumento para recolectar los datos permite el conocimiento de las motivaciones, las actitudes y las opiniones de los individuos con relación al objeto de investigación. Cabe agregar que Sabino (2007) afirma que “Un instrumento de recolección de datos es, en principio,

cualquier recurso del que se vale la investigación para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información” (p.72).

Validez y Confiabilidad

Validez

La validez se constituye en el procedimiento que permite determinar la consistencia interna de los instrumentos en cuanto a que midan lo que se proponen medir, de ahí que Hernández, Fernández y Baptista (2010), quien al respecto expresa “la validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p.236).

La validez se considera como un conjunto específico en el sentido que se refiere a un propósito especial y a un determinado grupo de sujetos. Validar un documento según Hernández, Fernández y Baptista (2010) “se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide” (p. 236).

Confiabilidad

En cuanto a la confiabilidad del instrumento, referida por Arias (2012) quien recomienda “aplicar una prueba piloto, sondeo preliminar, a un pequeño grupo que no forme parte de la muestra, pero que sus características sean semejantes”. (p. 223). Para tal efecto, la forma más común de evaluar la consistencia interna de los instrumentos es utilizando la fórmula Kuder – Richardson que hace una evaluación de la ejecución de cada elemento, las fuentes de error que influyen en este método son el muestreo de contenido y

la heterogeneidad que pretendan medir. Es el estimado de homogeneidad usado para instrumentos que tienen formatos de respuestas dicotómicas, (Si - No o Falso - Verdadero), la técnica se establece en una correlación que es basada sobre la consistencia de respuestas a todos los ítems de un test que es administrado una vez.

Fórmula para Cálculo de Coeficiente Kuder-Richardson

$$Rt = \left(\frac{n}{n-1} \right) * \left(1 - \frac{\sum p.q}{vt} \right)$$

En donde:

Rt = Coeficiente de confiabilidad Kuder-Richardson.

n = Número de ítems que contiene el instrumento.

Vt= Varianza total de la prueba.

Σp.q = Sumatoria de la varianza individual de los ítems.

La factibilidad de la investigación, arrojó como resultado 1,00 de confiabilidad (Ver anexo C).

Técnica del proceso de Análisis de la información

En este punto se describen las distintas operaciones a las que fueron sometidos los datos que se obtuvieron: clasificación, registro y tabulación, en lo referente a las técnicas análisis que fueron empleadas para descifrar lo que revelen los datos que se recogieron, Balestrini

(2006) comenta que el propósito el análisis de los datos “es resumir las observaciones llevadas a cabo de forma tal que proporcionen repuestas a las interrogantes de investigación” (p. 169). Se efectuó un análisis estadístico de tipo descriptivo, apoyado en cuadros y gráficos para cada pregunta los cuales permitió establecer la factibilidad de la investigación.

CAPÍTULO IV

Análisis de los resultados

El análisis de los datos sitúa al fenómeno estudiado dentro del marco de conceptos con los que se relaciona; esto es necesario ya que mientras más amplio sea el conocimiento que se posee sobre el tema, es más simple encontrar la explicación de dicho fenómeno. Asimismo, Rangel (2014), expresa que:

Concluida la fase de recopilación de información, el investigador está en una instancia del proceso, definida por la existencia de un cúmulo de información, un conjunto de datos inconexos que por sí solos ni cumplen la función de responder al objeto de estudio. Es indispensable hacerla comprensible, para ello se requiere el cumplimiento de una serie de acciones, conocidas metodológicamente como procesamiento de datos. (p. 145)

En esta parte del análisis de los resultados, tanto marco teórico como el conceptual adquieren gran importancia y la hipótesis se presentará en esta parte de la investigación.

A continuación, se presentan y discuten los resultados obtenidos del diagnóstico general de la empresa González suministros argon, F.P y su estudio permite sean diseñados los cuadros subsiguientes que presentan un resumen de la información suministrada por parte de la población.

Item 1 ¿Se desarrollan procedimientos de autorización para la venta y compra de insumos médicos?

CATEGORÍA	f	%
Sí	3	75
No	1	25
Total	4	100

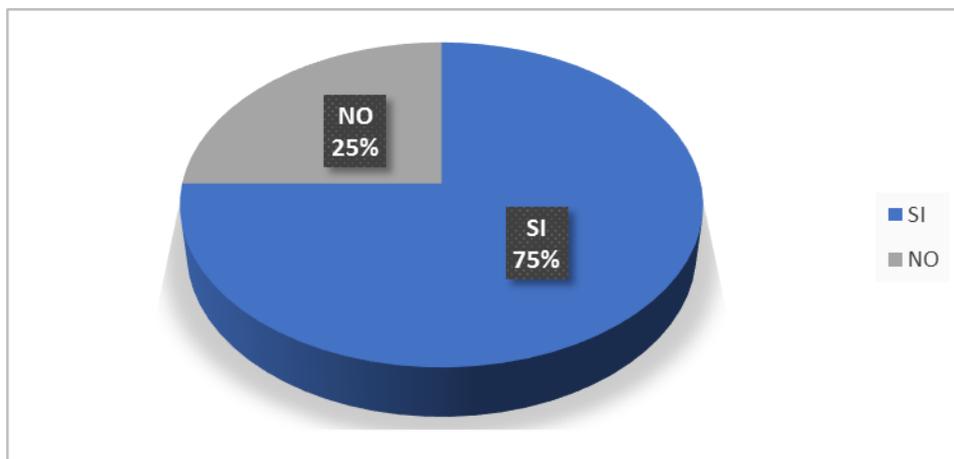


Gráfico 1: ¿Se desarrollan procedimientos de autorización para la venta y compra de insumos médicos?

Como se pudo observar en el gráfico 1, el 75% de las personas encuestadas manifestaron que la empresa si cuenta con un procedimiento de autorización para la compra y venta de insumos médicos. El 25% restante de las personas encuestadas manifestó que no posee un procedimiento de autorización de compra y venta de insumos médicos ya que en su cargo laboral no le corresponde esta función. A lo referido con este indicador Mejía (2006) define el control interno como “un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración

principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización”.

Item 2 ¿Se desarrollan procedimientos de documentación para la venta y compra de insumos médicos?

CATEGORÍA	f	%
Sí	1	25
No	3	75
Total	4	100

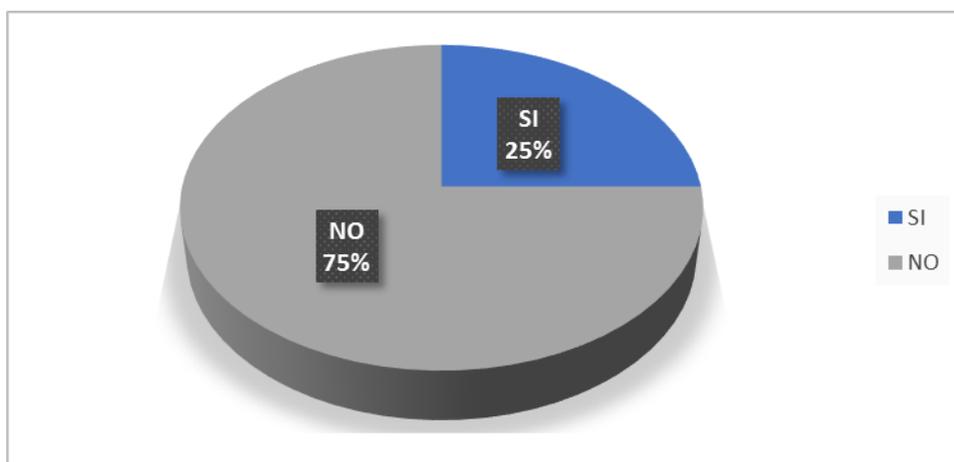


Grafico2: ¿Se desarrollan procedimientos de documentación para la venta y compra de insumos médicos?

Como se pudo observar en el gráfico 2, las opiniones de los trabajadores que el 75% de los encuestados respondieron que no son archivados los formatos de control interno, algo

desfavorable para la organización. Por lo tanto, el 25% restante manifestó que, si se realiza un procedimiento al archivar la documentación, esta persona es la única encargada de realizar dicha actividad sin el previo conocimiento de los demás trabajadores. Por lo que se demuestra el desorden en cuanto a los respaldos, al no ser archivados y en el momento de realizar el control se hace imposible sin la evidencia de los registros.

Item 3 ¿Se mantiene actualizado el registro de entrada y salida de medicamentos e insumos en el almacén?

CATEGORÍA	f	%
Sí	0	0
No	4	100
Total	4	100

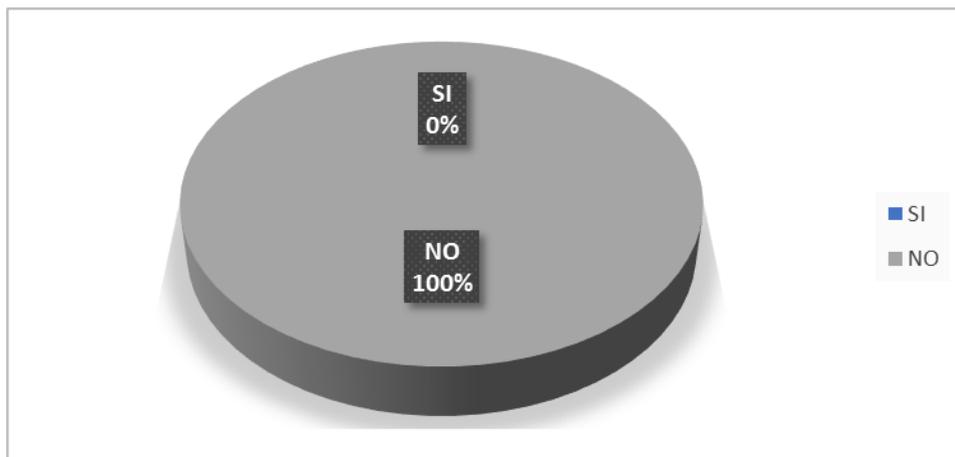


Gráfico 3: ¿Se mantiene actualizado el registro de entrada y salida de medicamentos e insumos en el almacén?

Como se puede observar en el gráfico 3 el 100% de los trabajadores encuestados manifestaron que no realizan oportunamente los registros de entrada y salida de su inventario.

Item 4 ¿Se realiza conteo físico de medicamentos e insumos en el almacén?

CATEGORÍA	f	%
Sí	2	50
No	2	50
Total	4	100

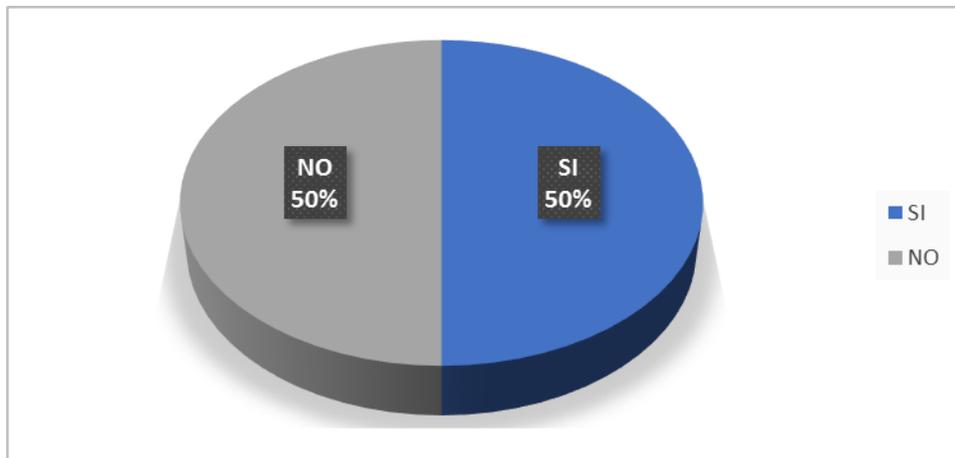


Gráfico 4: ¿Se realiza conteo físico de medicamentos e insumos en el almacén?

Como se puede observar en el gráfico 4 el 50% de los trabajadores encuestados manifestaron que, si se realiza el conteo físico del inventario y el otro 50% de los trabajadores encuestados hacen énfasis que no, dando a entender que no hay un sistema de control claro de la mercancía existente.

Item 5 ¿El proceso de inventario es totalmente sistematizado?

CATEGORÍA	f	%
Sí	0	0
No	4	100
Total	4	100

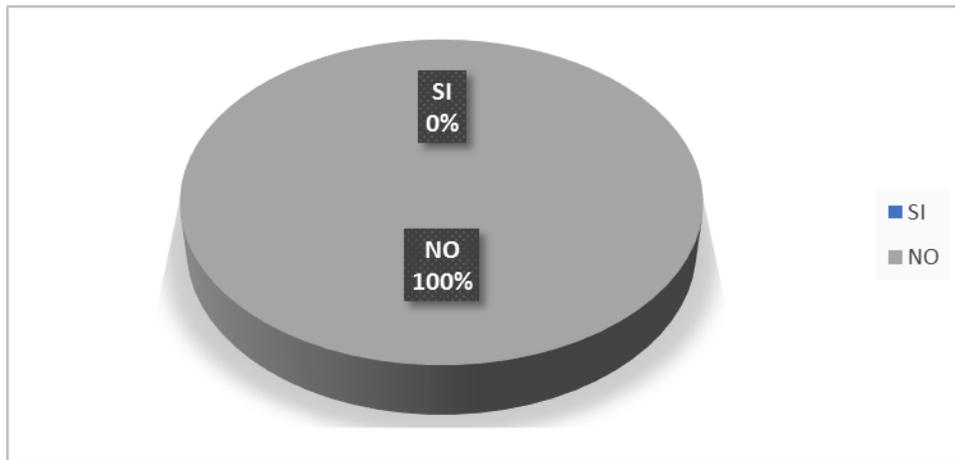


Gráfico 5: ¿El proceso de inventario es totalmente sistematizado?

Como se puede observar en el gráfico 5 el 100% de los trabajadores encuestados manifestaron que la empresa no cuenta con un inventario sistematizado lo cual dificulta aún

mal el manejo del control interno del inventario, dando la necesidad de implementar un control que sea eficiente para prever los escasos de mercancía.

Item 6 ¿Cuenta la empresa con formatos para registrar los controles internos?

CATEGORÍA	f	%
Sí	2	50
No	2	50
Total	4	100

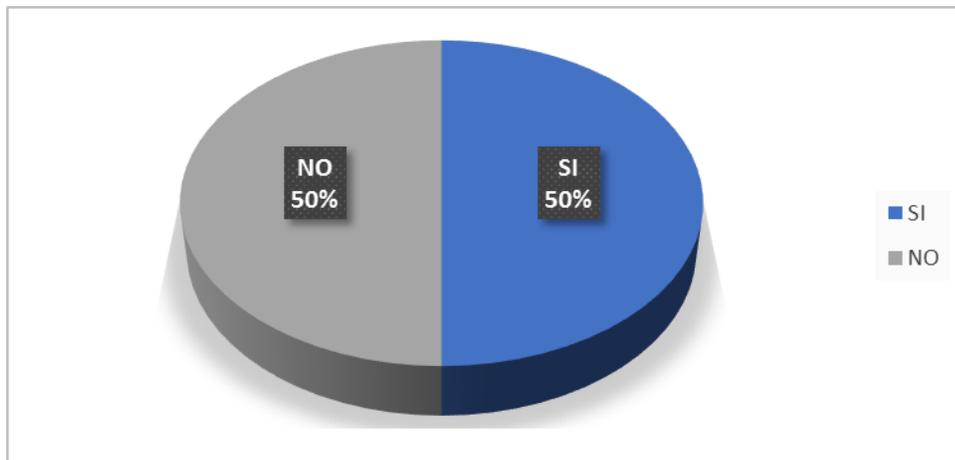


Gráfico 6: ¿Cuenta la empresa con formatos para registrar los controles internos?

Como se puede observar en el gráfico 6 el 50% de las personas encuestadas manifestaron que sí existen formatos para registrar los controles internos de la empresa lo que se torna importante debido a que en las empresas es necesario que se realice su debido control para que se brinden resultados confiables. El otro 50% restante de los encuestados

manifestaron que no tienen idea si la empresa cuenta o no con los formatos para registrar los controles internos debido a su cargo laboral esta se le impide.

Item 7 ¿Estos formatos son archivados para respaldar los controles internos?

CATEGORÍA	f	%
Sí	4	100
No	0	0
Total	4	100

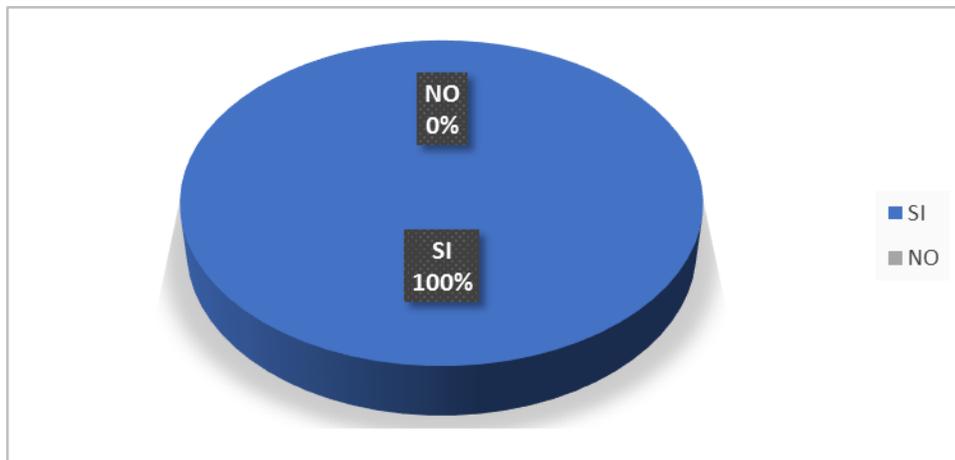
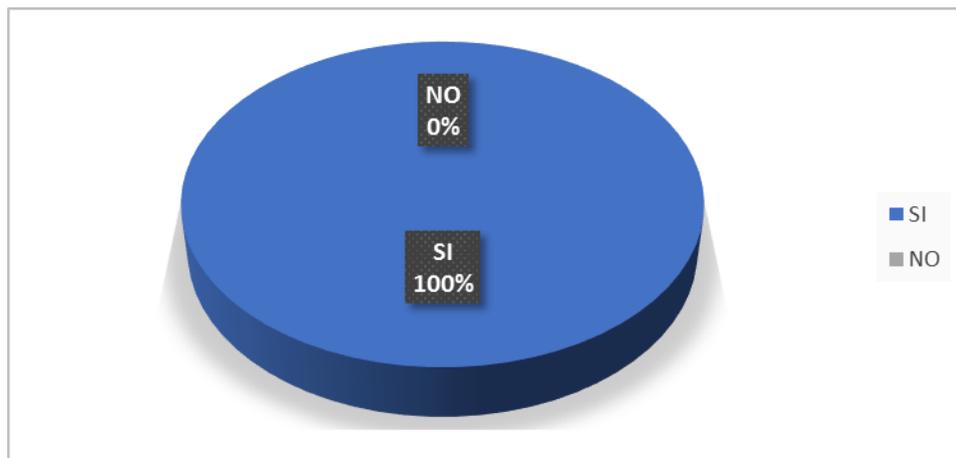


Gráfico 7: ¿Estos formatos son archivados para respaldar los controles internos?

Como se puede observar en el gráfico 7 el 100% de los trabajadores encuestados manifestaron que el personal que labora en la empresa cumple con las funciones establecidas.

Item 8 ¿Se realizan oportunamente los registros contables?

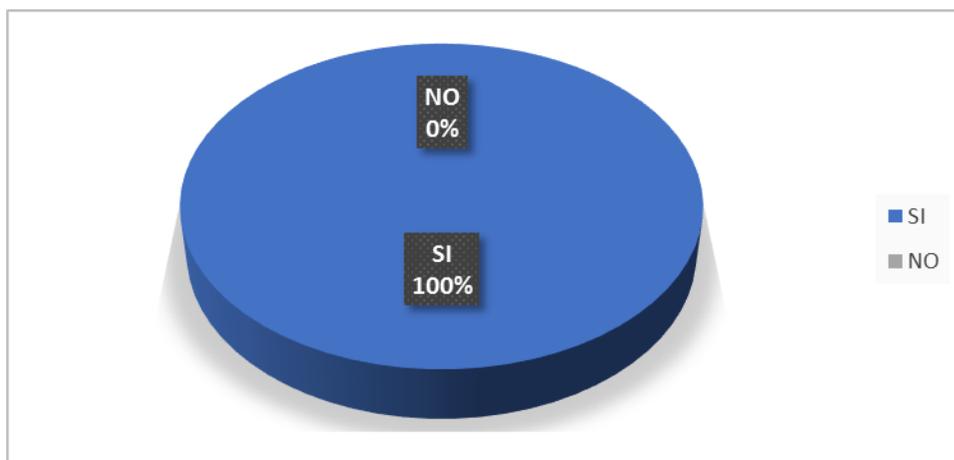
CATEGORÍA	f	%
Sí	4	100
No	0	0
Total	4	100

**Gráfico 8: ¿Se realizan oportunamente los registros contables?**

Como se puede observar en el gráfico 8 el 100% de los trabajadores encuestados manifestaron que se realizan oportunamente los registros contables.

Item 9 ¿Existe en la empresa funciones debidamente establecidas para cada cargo?

CATEGORÍA	f	%
Sí	4	100
No	0	0
Total	4	100

**Gráfico 9: ¿Existe en la empresa funciones debidamente establecidas para cada cargo?**

Como se puede observar en el gráfico 9 el 100% de los trabajadores encuestados manifestaron que existe en la empresa funciones debidamente establecidas para cada cargo.

Item 10 ¿El personal tiene conocimiento de las funciones en los diferentes departamentos de la empresa?

CATEGORÍA	f	%
Sí	4	100
No	0	0
Total	4	100

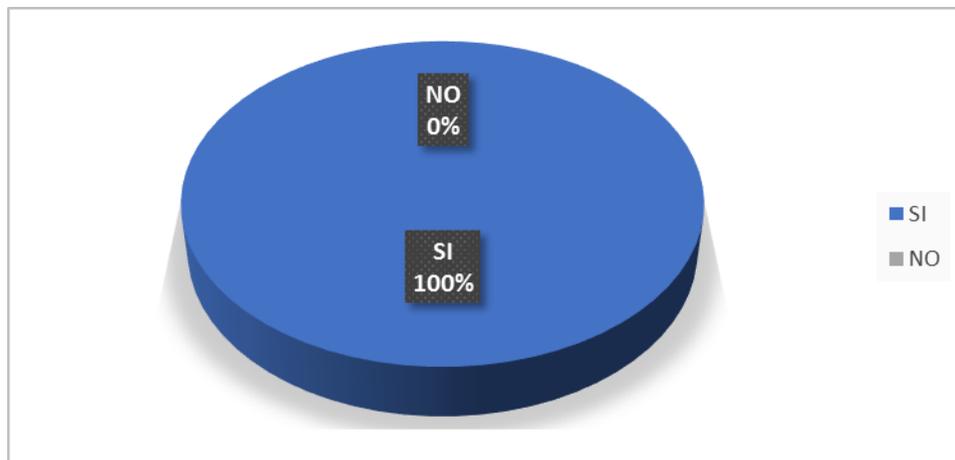
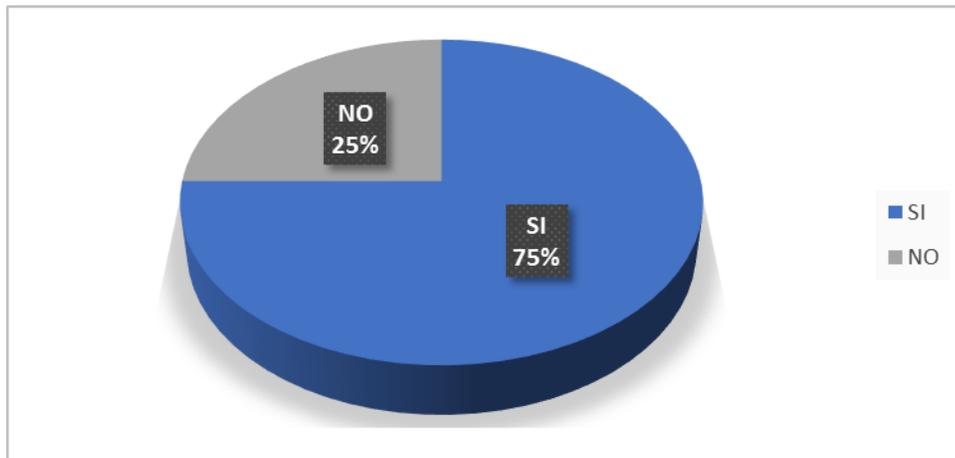


Gráfico 10: ¿El personal tiene conocimiento de las funciones en los diferentes departamentos de la empresa?

Como se puede observar en el gráfico 10 el 100% de los trabajadores encuestados manifestaron que están definidas las funciones de las personas que laboran en los diferentes departamentos de la empresa.

Item 11 ¿Considera usted, que existe una correcta asignación de funciones?

CATEGORÍA	f	%
Sí	3	75
No	1	25
Total	4	100

**Gráfico 11: ¿Considera usted, que existe una correcta asignación de funciones?**

Como se puede observar en el gráfico 11 el 75% de las personas encuestadas manifestaron que sí existe una correcta asignación de funciones en la empresa lo que se torna importante debido a que en las empresas es necesario que se presente esa situación para que se brinden resultados confiables. El otro 25% se manifestó negativamente dando entender que la empresa cuenta con un trabajador que no tiene en claro sus funciones a cumplir.

Item 12 ¿El personal que labora en la empresa cumple con las funciones establecidas?

CATEGORÍA	f	%
Sí	4	100
No	0	0
Total	4	100

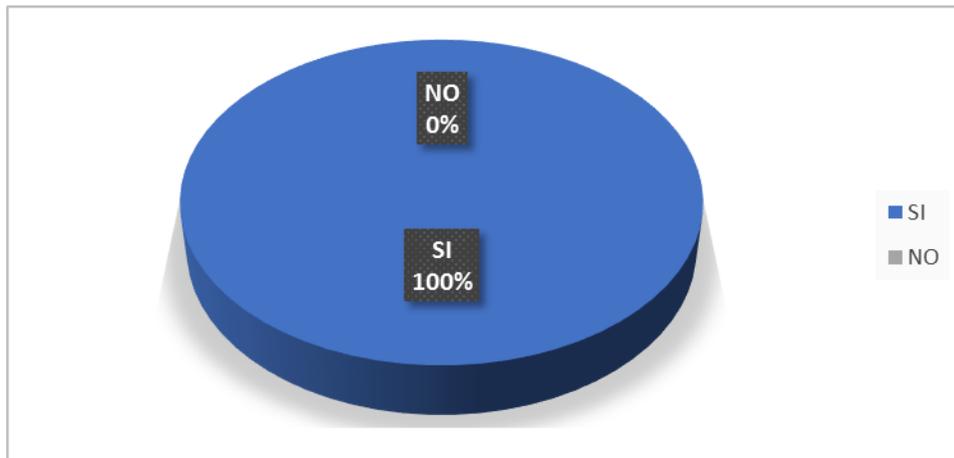


Gráfico 12: ¿El personal que labora en la empresa cumple con las funciones establecidas?

Como se puede observar en el gráfico 12 el 100% de los trabajadores encuestados manifestaron que el personal que labora en la empresa cumple con las funciones establecidas.

Item 13 ¿Implementa la gerencia procedimientos para verificar la exactitud de la información?

CATEGORÍA	f	%
Sí	2	50
No	2	50
Total	4	100

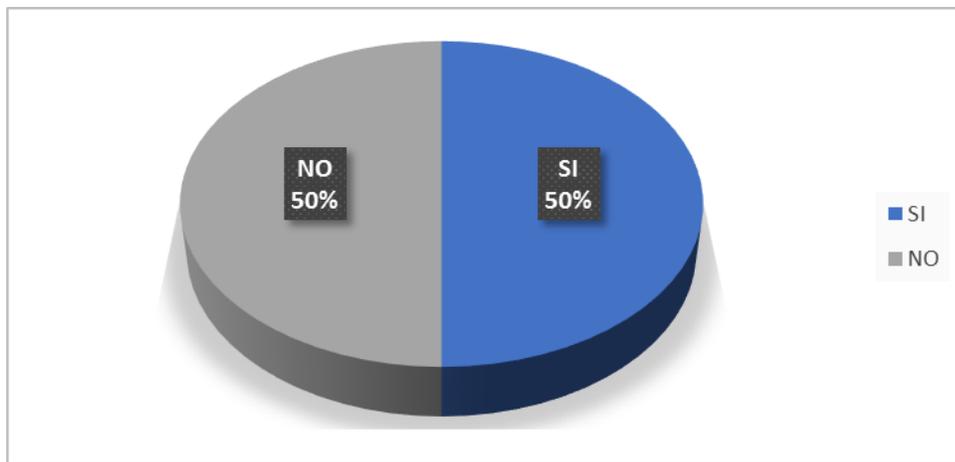


Gráfico 13: ¿Implementa la gerencia procedimientos para verificar la exactitud de la información?

Como se puede observar en el gráfico 13 las opiniones de los trabajadores están divididas en un 50% de las personas encuestadas que queda en duda si implementa la gerencia procedimientos para verificar la exactitud de la información, el otro 50% restante manifestó que la gerencia si implementa los procedimientos para verificar la información, dando a entender que no todos los trabajadores tienen acceso a ciertas informaciones, lo

que es preocupante al momento de presentar la información financiera, la cual es un principio de contabilidad que deber ser razonable y veraz.

Item 14 ¿Considera la gerencia importante la aplicación de un sistema de control interno?

CATEGORÍA	f	%
Sí	2	50
No	2	50
0	4	100%

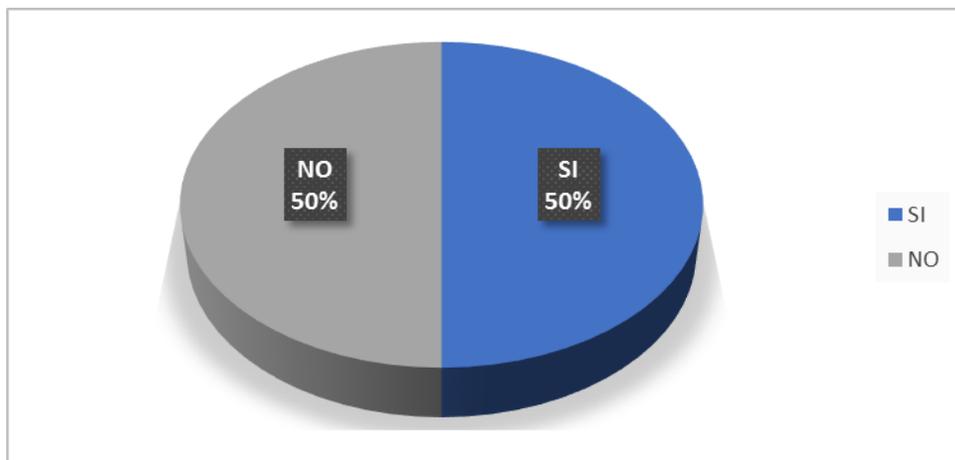


Gráfico 14: ¿Considera la gerencia importante la aplicación de un sistema de control interno?

Como se puede observar gráfico 14 las opiniones de los trabajadores están divididas en un 50% en cuanto a si la gerencia considera la importancia de la aplicación de un sistema

de control interno. Por lo tanto, para lograr un control interno adecuado es necesario que exista comunicación, monitoreo y evaluación de las normas, políticas y procedimientos establecidas para detectar debilidades.

Item 15 ¿El personal tiene conocimiento de las políticas establecidas por la empresa en cuanto al control interno?

CATEGORÍA	f	%
Sí	2	50
No	2	50
Total	4	100

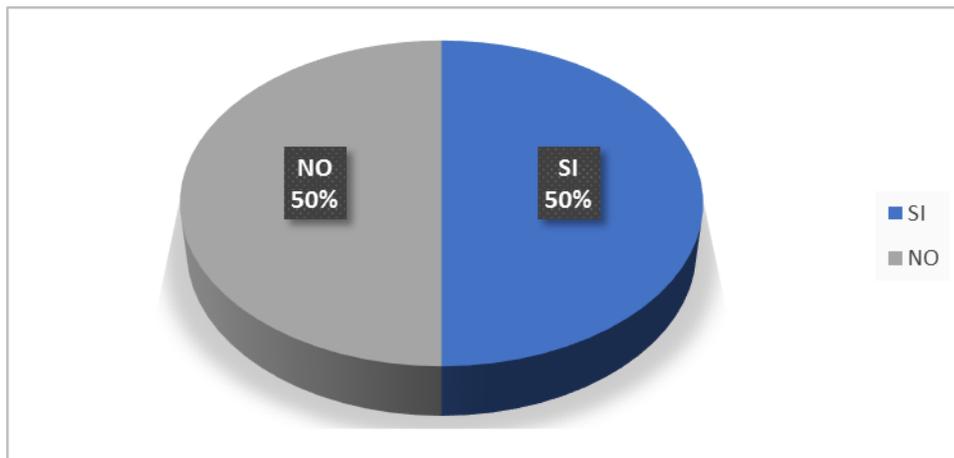


Gráfico 15: ¿El personal tiene conocimiento de las políticas establecidas por la empresa en cuanto al control interno?

Como se puede observar en el gráfico 15 las opiniones de los trabajadores están divididas mientras que el 50% de las personas encuestadas manifestaron que efectivamente, el personal tiene conocimiento de las políticas establecidas por la empresa en cuanto al control interno. Lo que evidencia que, aunque existan políticas no todo el personal tiene conocimiento de ellas.

Item 16 ¿El personal cumple con las políticas internas en cuanto al control interno?

CATEGORÍA	f	%
Sí	1	25
No	3	75
Total	4	100

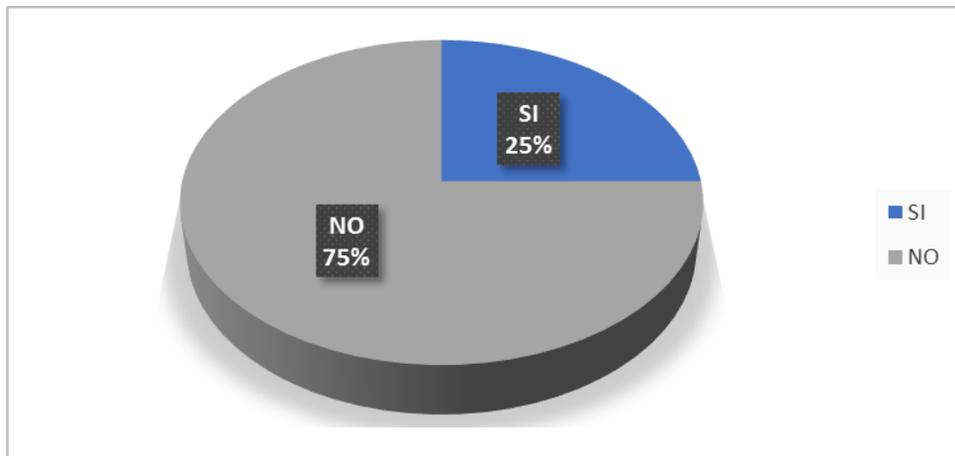


Gráfico 16: ¿El personal cumple con las políticas internas en cuanto al control interno?

Como se pudo observar en el gráfico 16, las opiniones de los trabajadores se expresaron en un 75% en términos negativos. El 25% restante manifestó que, si cumple con las políticas, en este caso fue el propietario quien la estableció. Lo que quiere decir, que efectivamente no se cumplieron las políticas, siendo una debilidad para la empresa.

Item 17 ¿Cuenta la empresa con una estructura organizacional acorde a las funciones de la misma?

CATEGORÍA	f	%
Sí	3	75
No	1	25
Total	4	100

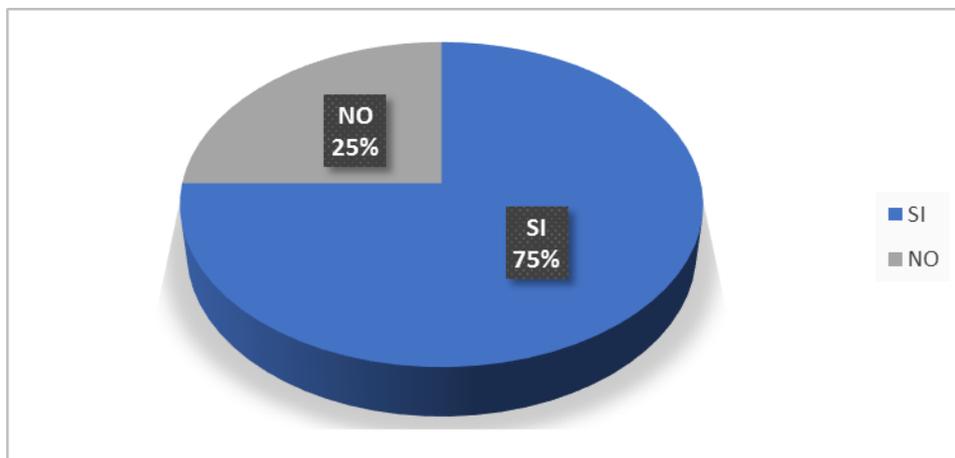


Gráfico 17: ¿Cuenta la empresa con una estructura organizacional acorde a las funciones de la misma?

Como se demuestra en el gráfico 17 el 75% las personas encuestadas manifestaron que sí cuenta la empresa con una estructura organizacional acorde a las funciones de la misma. El otro 25% manifestó que no tiene en claro como está conformada la estructura de las funciones de los empleados. Robbins (2005) define la estructura organizacional como “la distribución formal de los empleos dentro de una organización, proceso que involucra decisiones sobre especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, amplitud de control, centralización y formalización. (p.234).

Item 18 ¿Se cuenta con una planificación en cuanto a las cuentas por cobrar dentro de la empresa?

CATEGORÍA	F	%
Sí	4	100
No	0	0
Total	4	100

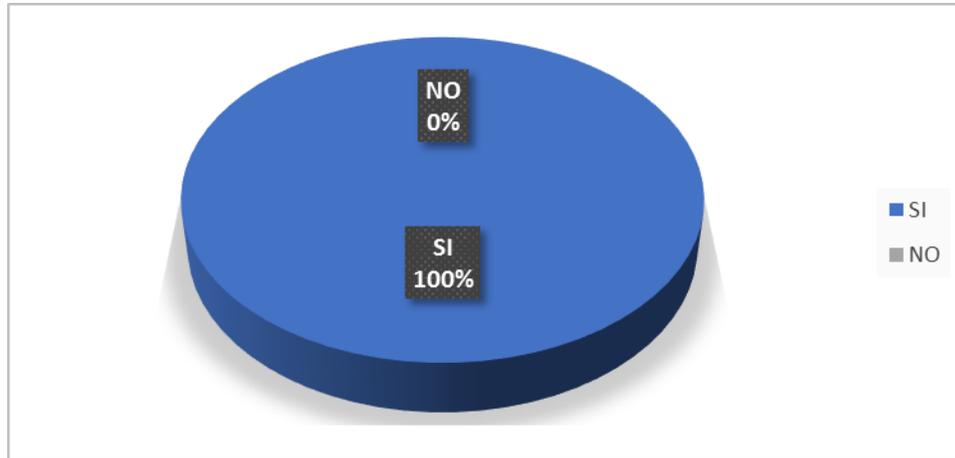


Gráfico 18: ¿Se cuenta con una planificación en cuanto a las cuentas por cobrar dentro de la empresa?

Como se puede observar en el gráfico 18 el 100% de los trabajadores encuestados manifestaron que se cuenta con una planificación en cuanto a las cuentas por cobrar dentro de la empresa.

Item 19 ¿La planificación está basada en los objetivos de la empresa?

CATEGORÍA	F	%
Sí	4	100
No	0	0
Total	4	100

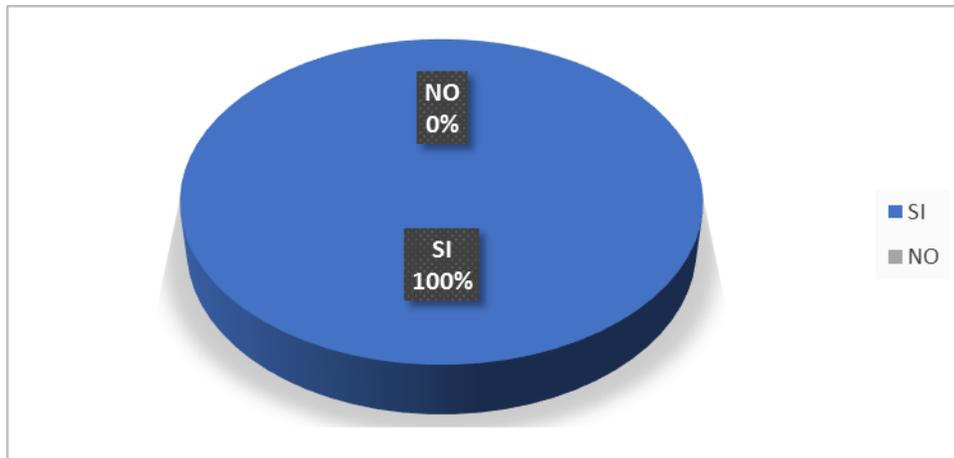


Gráfico 19: ¿La planificación está basada en los objetivos de la empresa?

Como se puede observar en el gráfico 19 el 100% de los trabajadores encuestados manifestaron que la planificación está basada en los objetivos de la empresa. Cabe destacar que es una respuesta muy benéfica para González suministros argon, F.P ya que, si la planificación se basa en los objetivos propuestos, se estarían obteniendo las metas esperadas para el buen funcionamiento de la misma.

Item 20 ¿Se comparan los objetivos propuestos con los planes ejecutados?

CATEGORÍA	F	%
Sí	3	75
No	1	25
Total	4	100

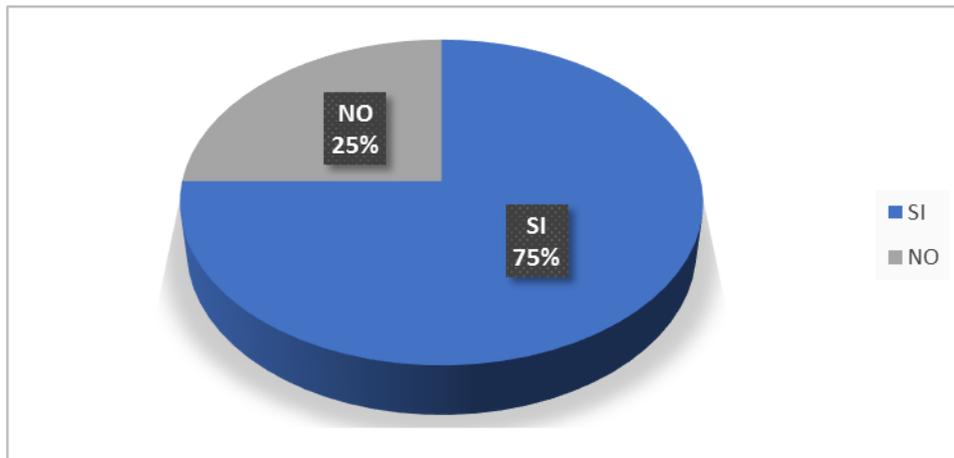


Gráfico 20: ¿Se comparan los objetivos propuestos con los planes ejecutados?

Como se puede observar en el gráfico 20 el 75% de las personas encuestadas manifestaron que se comparan los objetivos propuestos con los planes ejecutados, lo que significa que los planes ejecutados son estudiados en cuanto al comportamiento, lo cual ayuda a realizar las correcciones pertinentes. El otro 25% manifestó que no posee conocimiento sobre la comparación de los objetivos propuesto con los planes ejecutado, esto se debe al puesto del trabajo que tiene la persona encuestada.

Item 21 ¿El sistema organizacional aplica mecanismos de gestión en cuanto al sistema de control interno?

CATEGORÍA	F	%
Sí	2	50
No	2	50
Total	4	100

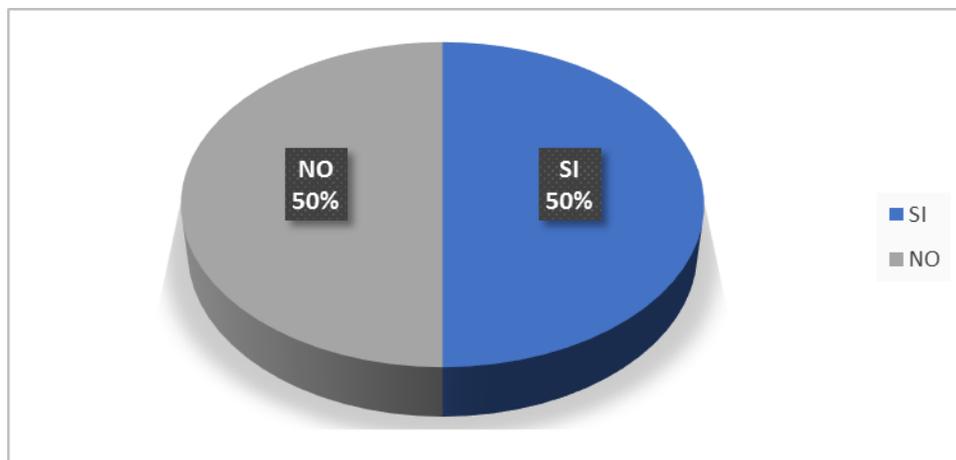


Gráfico 21: Sistema organizacional

Como se puede observar en el gráfico 21 las opiniones de los trabajadores están divididas en un 50% de las personas encuestadas que el sistema organizacional aplica mecanismos de gestión en cuanto al sistema de control interno

Item 22 ¿Tiene la empresa una persona responsable para ejecutar la dirección en cuanto al cumplimiento de los procedimientos establecidos por la gerencia?

CATEGORÍA	F	%
Sí	3	75
No	1	25
Total	4	100

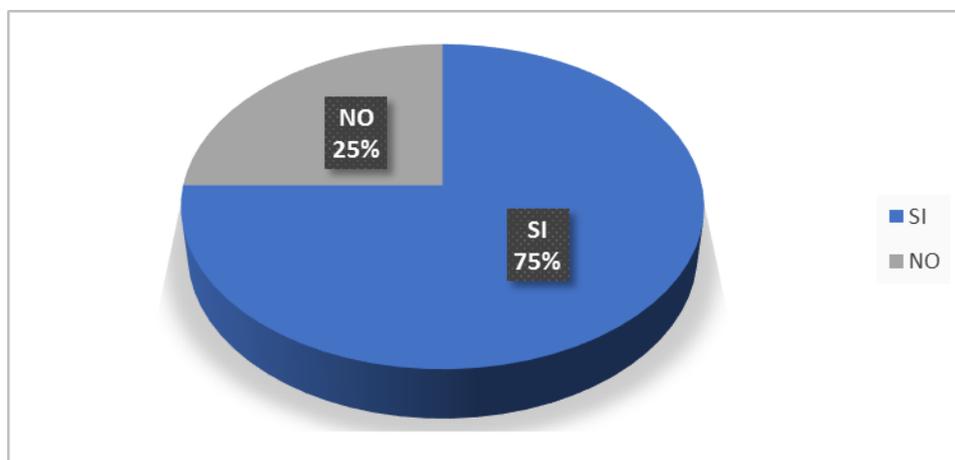
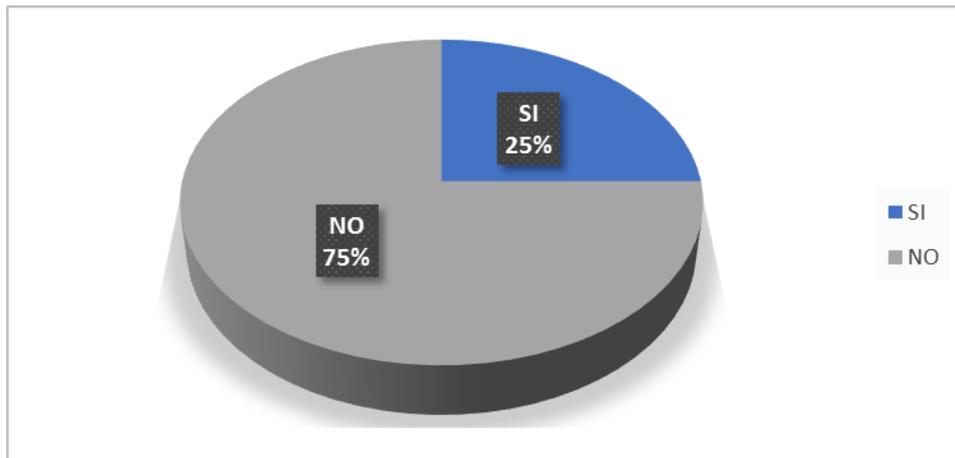


Gráfico 22: ¿Tiene la empresa una persona responsable para ejecutar la dirección en cuanto al cumplimiento de los procedimientos establecidos por la gerencia?

Como se puede observar en el gráfico 22 el 75% de las personas encuestadas manifestaron que la empresa sí tiene una persona responsable para ejecutar la dirección en cuanto al cumplimiento de los procedimientos establecidos por la gerencia.

Item 23 ¿El proceso de control interno es sistematizado?

CATEGORÍA	F	%
Sí	1	25
No	3	75
Total	4	100

**Gráfico 23: Sistematización**

Como se pudo observar anteriormente en el gráfico 23, las opiniones de los trabajadores en un 75% manifestaron en términos negativos, es decir; que el proceso de control interno es manual, el otro 25% afirma que es la persona encargada de realizar dicho control manual, lo que quiere decir que es importante que el proceso de control interno sea sistematizado, para mayor efectividad y eficacia del sistema de control interno.

Item 24 ¿Se realizan controles internos para las operaciones administrativas de manera periódica en la empresa?

CATEGORÍA	F	%
Sí	3	75
No	1	25
Total	4	100

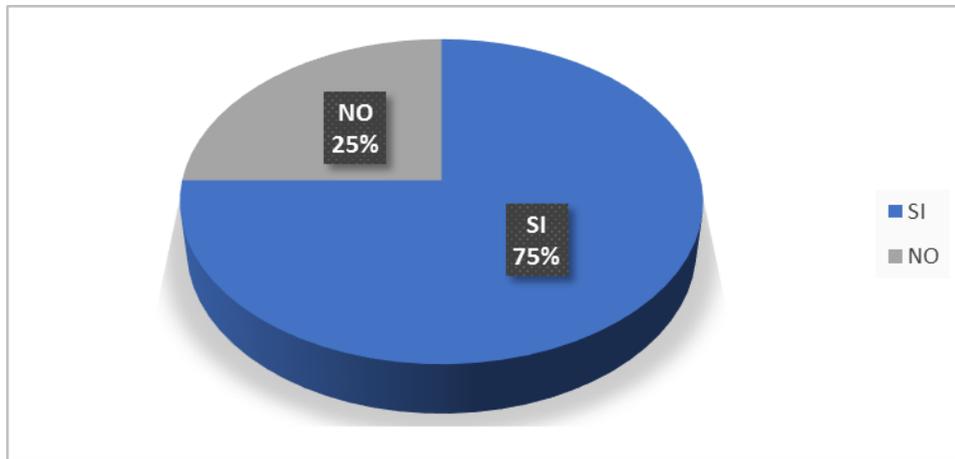


Gráfico 24: ¿Se realizan controles internos para las operaciones administrativas de manera periódica en la empresa?

Como se puede observar en el gráfico 24 el 75% de las personas encuestadas manifestaron que en la empresa sí se realizan controles internos para las operaciones administrativas de manera periódica.

Item 25 ¿La empresa cuenta con una supervisión en cuanto al cumplimiento de los objetivos propuestos del control interno?

CATEGORÍA	F	%
Sí	2	50
No	2	50
Total	4	100

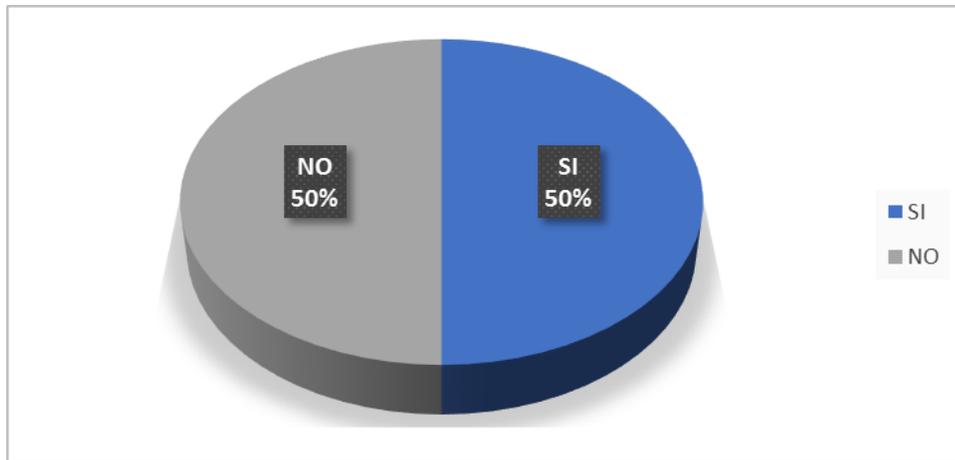


Gráfico 25: ¿La empresa cuenta con una supervisión en cuanto al cumplimiento de los objetivos propuestos del control interno?

Como se puede observar en el gráfico 25 las opiniones de los trabajadores están divididas en un 50% en cuanto a si la empresa cuenta con una supervisión al cumplimiento de los objetivos propuestos del control interno, por lo que es importante la supervisión y monitoreo constante para verificar que la eficiencia y eficacia permanezca.

CAPÍTULO V

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

La Empresa González suministros argon, F.P., es una empresa que se dedica a la venta de insumos médicos, la misma siempre busca buena calidad para satisfacer las necesidades de la población y se encuentra ubicada en el sector centro del Municipio Barinas, Estado Barinas.

En relación al primer objetivo Diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa que desarrolla la empresa González suministros argon, F.P., del Municipio Barinas, se pudo deducir que tras realizar el presente estudio de la situación de los procesos de gestión administrativa se determinó que la empresa posee una deficiencia a nivel de control interno administrativo lo que hace que no se cumplen las políticas aunque la mayoría si las conocen, el sistema de control interno es manual, también se quedó sin claridad en cuanto a la exactitud de la información y el cumplimiento del control interno.

En relación al segundo objetivo Identificar las necesidades y requerimientos relacionados con la gestión administrativa para el mejoramiento de la productividad de la empresa González suministros argon, F.P., se presenta que aunque existe un sistema de control interno pero este no cumple con lo necesario para el buen funcionamiento de la empresa lo que acarrea fallas, ineficacia, ni son eficientes los procesos administrativos, lo

que perjudica a las operaciones diarias de la misma. Aunque igualmente existen procedimientos y políticas establecidas pero la mitad del personal las desconoce, aunque sus funciones si las cumplen a cabalidad.

En relación al objetivo tres. Evaluar el sistema de control interno para de la Gestión Administrativa de la Empresa González suministros argon, F.P., del Municipio Barinas, Estado Barinas. Ee pudo observar un mal funcionamiento en cuanto a la gestión administrativa como son la organización, planificación, dirección y control. Cabe destacar que la empresa a pesar de ser muy productiva, necesita mejorar el área administrativa con el fin de hacer frente a las necesidades.

Recomendaciones

- Se recomienda el monitoreo constante en cuanto a la exactitud de la información, la cual es primordial para la toma de decisiones.
- Mantener una comunicación directa, constante y efectiva con el personal de la empresa, con el fin de conocer sus debilidades, y proporcionar mejorías para el uso de sus capacidades. De igual manera, dar a los colaboradores el seguimiento requerido en base a las políticas y funciones en la gestión administrativas.
- Considerando que la base fundamental de este estudio es el analizar el sistema de control interno en la empresa González suministros argon, F.P., se recomienda implementar un manual de políticas y procedimientos de control actualizado que permita optimizar la gestión.
- Sugerir la elaboración de un manual en áreas medulares de inventario.

Referencias

- Aranda (2010), Metodística Aplicada (6ta Edición), Bogotá Colombia: Editorial Santillana S.A.
- Arias F (2017), El Proyecto de Investigación. (7ma Edición). Caracas, Venezuela: Editorial Espíteme.
- Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación: Introducción a la investigación científica. (6° Ed.). Caracas, Venezuela: Episteme C.A
- Balestrini M (2010), Metodología de la Investigación, (5ta Edición). Caracas: Editorial PANAPO S.A.
- Bavaresco A (2011), Metodología de la Investigación, (6ta Reimpresión), Maracaibo, Venezuela: Ediciones LUZ.
- Bossa (2018), El control interno y los principios de evaluación de gestión en las entidades del Estado. Bogotá, Colombia.: Editorial Asociación colombiana de administradores.
- Calle (2018), Contabilidad General (7ma edición). Caracas, Venezuela: Editorial PROMOR S.A.
- Chiavenato, I. (2004). Introducción a la Teoría General de la Administración. México: Mc Graw Hill.
- Código de Comercio (1955), Gaceta N° 475 Extraordinaria del 21 de diciembre de 1955. Congreso de la República de Venezuela.
- Código Orgánico Tributario Capítulo II De Los Ilícitos Tributarios Formales, Art 102.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). (Gaceta N° 5.453). (24 de marzo de 1999). Edición Asamblea Nacional. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Gaceta oficial de la república bolivariana de Venezuela, N°36.860 (Extraordinario). Diciembre 30.
- COSO I (1992) Principios de Contabilidad. (8va edición). México: Editorial Mac Graw Hill. S.A.

Del Toro y otros (2005) Planificación Estratégica (8va Edición), México: Editorial Bruguera S.A.
Fernández F, (2010), Introducción a la Administración. (4ta edición) México: Editorial Printece Hall S.A.

Garay (2012), “Propuesta para la mejora del Control Interno en el área de Compra de la Empresa Distribuidora Ekama S.A ,2017”. Facultad de Ingeniería y Negocio. Perú.

Garay L (2012), Metodología de la Investigación. Caracas, Venezuela. Editorial PANAPO S. A.
González (2012), Dinámica del Proceso de Investigación. Ediciones Docencia Universitaria, UNELLEZ. Barinas.

Gordon F., (2007). Clima Organizacional. Elaborado en el curso de Intervención Psicológica III, con Lic. Alberto Pérez, Universidad de Lima, Perú.

Hernández F. y Bautista, (2010), Metodología de la Investigación, (9na Edición), México: Editorial Mac Graw Hill.

IUTAC (2016), Manual de Trabajo especial de Grado, (Edición 2013). Barinas Venezuela: Ediciones IUTAC.

Jorge Etkin (2000) Administración de Empresas (2da Reimpresión), Caracas, Venezuela: Ediciones UCV.

Koontz Y Wehrich (1990) Administración, Una perspectiva Global, (3ra Edición), México: Editorial Mac Graw Hill S.A.

LEY ORGÁNICA DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA Y DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTROL FISCAL Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 6.013 extraordinario del 23 de diciembre de 2010. Capítulo II De la organización de la Contraloría General de la República art11, art 12 y art 13

Mantilla (2008) Principios de Administración. (3ra edición) México: Editorial Mac Graw Hill S.A.

Márquez (2018) Metodología de la Investigación, (4ta Edición): Caracas, Venezuela: Editorial PANAPO S.A.

Melinkoff, (2011), Principios de Contabilidad, (4ta Edición), Caracas, Venezuela: Editorial Contadores S.A.

Nayman (citado por Márquez, 2011),_El Proceso de la Investigación (Nueva Edición), Caracas, Venezuela: Editorial PANAPO S.A

NIIIF para Pymes (2013). Modificaciones propuesta a las normas internacional información financiera para las pequeñas y medianas entidades. Sección 13.

Rangel (2010), *Dinámica del Proceso de Investigación Social*, (4ta Reimpresión) Barinas, Venezuela: Ediciones Docencia Universitaria UNELLEZ.

Rivero (2018) *Principios Generales de Contabilidad*. (4ta edición), México: Editorial Mac Graw Hill.

Robbins y Coulter (2005) *Proceso de la Investigación* (Nueva Edición), Caracas, Venezuela: Editorial PANAPO S.A

Ruiz y Escutia (2017), *El Proyecto de Investigación* (6ta Edición), México: Editorial Printece Hall S.A.

Sabino (1999), *Metodología de la Investigación* (2da edición), Caracas, Venezuela: Ediciones CO-BO S.A.

Salking (citado por Pérez, 2009), *Maestría en gestión de las organizaciones: Un modelo operativo de competencias*. México. Ediciones Díaz de Santos. S.A.

Estuñipan (2006), *El control interno en las Empresas privadas*. quipukamayoc.

Silva (1990) *Auditoría y Control Interno*. (3ª. ed.). Editorial Mc Graw Hill. Santa Fe de Bogotá. Colombia.

Villafranca (citado por Pérez, 2009) *Principios de Contabilidad*, (4ta Edición), Caracas, Venezuela: Editorial Contadores S.A.

Whittington, (2000). *El Proceso Metodológico de la Investigación*. 5ta Edición. Imprenta Internacional C.A. Maracaibo. Venezuela.

Anexos

Anexo A

Instrumento de recolección de datos

ITEMS	RESPUESTA	
	SI	NO
1. ¿Se desarrollan procedimientos de autorización para la venta y compra de insumos médicos?		
2. ¿Se desarrollan procedimientos de documentación para la venta y compra de insumos médicos?		
3. ¿Se mantiene actualizado el registro de entrada y salida de medicamentos e insumos en el almacén?		
4. ¿Se realiza conteo físico de medicamentos e insumos en el almacén?		
5. ¿El proceso de inventario es totalmente sistematizado?		
6. ¿Cuenta la empresa con formatos para registrar los controles internos?		
7. ¿Estos formatos son archivados para respaldar los controles internos?		
8. ¿Se realizan oportunamente los registros contables?		
9. ¿Existe en la empresa funciones debidamente establecidas para cada cargo?		
10. ¿El personal tiene conocimiento de las funciones en los diferentes departamentos de la empresa?		
11. ¿Considera usted, que existe una correcta asignación de funciones?		
12. ¿El personal que labora en la empresa cumple con las funciones establecidas?		
13. ¿Implementa la gerencia procedimientos para verificar la exactitud de la		

información?		
14.¿Considera la gerencia importante la aplicación de un sistema de control interno?		
15.¿El personal tiene conocimiento de las políticas establecidas por la empresa en cuanto al control interno?		
16.¿El personal cumple con las políticas internas en cuanto al control interno?		
17.¿Cuenta la empresa con una estructura organizacional acorde a las funciones de la misma?		
18.¿Se cuenta con una planificación en cuanto a las cuentas por cobrar dentro de la empresa?		
19.¿La planificación está basada en los objetivos de la empresa?		
20.¿Se comparan los objetivos propuestos con los planes ejecutados?		
21.¿El sistema organizacional aplica mecanismos de gestión en cuanto al proceso de control interno?		
22.¿Tiene la empresa una persona responsable para ejecutar la dirección en cuanto al cumplimiento de los procedimientos establecidos por la gerencia?		
23.¿El proceso de control interno es sistematizado?		
24.¿Se realizan controles internos para las operaciones administrativas de manera periódica en la empresa?		
25.¿La empresa cuenta con una supervisión en cuanto al cumplimiento de los objetivos propuestos del control interno?		

Anexo B

Validación del Instrumento



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES

SUBPROGRAMA CONTADURIA

Cuadro De Validación Para El Cuestionario Que Será Aplicado a La Empresa GONZALEZ SUMINISTROS ARGON, F.P. En Barinas Año 2022.

Datos del Experto

Nombre y Apellido: Tahiz Elena Guerrero Guerrero

C.I. N° 12.207.754 Profesión: Contador Público y Administrador

Fecha de la Validación: 06/12/2022

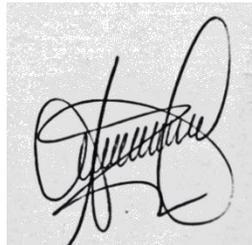
N° DE ITEMS	Pertinencia		Coherencia		Claridad		Recomendación		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	Aceptar	Modificar	Eliminar
1	✓		✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		✓		
5	✓		✓		✓		✓		

6	✓		✓		✓		✓		
7	✓		✓		✓		✓		
8	✓		✓		✓		✓		
9	✓		✓		✓		✓		
10	✓		✓		✓		✓		
11	✓		✓		✓		✓		
12	✓		✓		✓		✓		
13	✓		✓		✓		✓		
14	✓		✓		✓		✓		
15	✓		✓		✓		✓		
16	✓		✓		✓		✓		
17	✓		✓		✓		✓		
18	✓		✓		✓		✓		
19	✓		✓		✓		✓		

20	✓		✓		✓		✓		
21	✓		✓		✓		✓		
22	✓		✓		✓		✓		
23	✓		✓		✓		✓		
24	✓		✓		✓		✓		
25	✓		✓		✓		✓		

Observaciones

Firma del Experto
Cédula de Identidad
C.I. 12.207.754





UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES

SUBPROGRAMA CONTADURIA

Carta de Validación

Yo, **Tahiz Elena Guerrero Guerrero**, titular de la Cedula Identidad N.º **12.207.754**, por medio de la presente hago constar que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondiente al Trabajo de Aplicación titulado **PROCESOS DE GESTION ADMINISTRATIVA DEL CONTROL INTERNO APLICADO A LA EMPRESA GONZALEZ SUMINISTROS ARGON, F.P. PARA EL PERIODO 2022 - 2023**. Presentado por los Bachilleres: **ANDRES ELOY RANGEL DELGADO** Y **JOSE RAFAEL SERRANO VELAZQUEZ**: titulares de las Cédulas de Identidad N° 27.133.432 y 28.120.057 para optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública, el cual apruebo en calidad de validador.

En Barinas a los 30 días del mes de noviembre de 2022.

Firma del Experto
Cédula de Identidad
C.I. 12.207.754



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICAS SUBPROGRAMA
CONTADURIA

Cuadro De Validación Para El Cuestionario Que Será Aplicado a La Empresa
GONZALEZ SUMINISTROS ARGON, F.P. En Barinas Año 2022.

Datos del Experto

Nombre Y Apellido: MSc. Ydalcira Ramírez C.I.: 9.382.744. Profesión: Licenciada
en Contaduría Pública. Fecha De La Validación: 30/11/2022

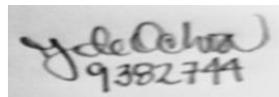
N°	Pertinencia		Coherencia		Claridad		Recomendación		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	Aceptar	Modificar	Eliminar
1	✓		✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		✓		

5	✓		✓		✓		✓		
6	✓		✓		✓		✓		
7	✓		✓		✓		✓		
8	✓		✓		✓		✓		
9	✓		✓		✓		✓		
10	✓		✓		✓		✓		
11	✓		✓		✓		✓		
12	✓		✓		✓		✓		
13	✓		✓		✓		✓		
14	✓		✓		✓		✓		
15	✓		✓		✓		✓		
16	✓		✓		✓		✓		

17	✓		✓		✓		✓		
18	✓		✓		✓		✓		
19	✓		✓		✓		✓		
20	✓		✓		✓		✓		
21	✓		✓		✓		✓		
22	✓		✓		✓		✓		
23	✓		✓		✓		✓		
24	✓		✓		✓		✓		
25	✓		✓		✓		✓		

Observaciones: El instrumento está apto para ser aplicado en la investigación

Firma del Experto



Y de Ochoa
9382744



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES**

“EZEQUIEL ZAMORA”

**VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y
DESARROLLO SOCIAL PROGRAMA
CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICAS
SUBPROGRAMA CONTADURIA**

Carta de Validación

Yo, Ydalcira Ramirez titular de la Cédula de Identidad N° 9.382.744, por medio de la presente hago constar que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondiente al Trabajo de Aplicación titulado **PROCESOS DE GESTION ADMINISTRATIVA DEL CONTROL INTERNO APLICADO A LA EMPRESA GONZALEZ SUMINISTROS ARGON, F.P. PARA EL PERIODO 2022 - 2023.**

Presentado por los Bachilleres: ANDRES ELOY RANGEL DELGADO Y JOSE RAFAEL SERRANO VELAZQUEZ: titulares de las Cédulas de Identidad N° 27.133.432 y 28.120.057 para optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública, el cual apruebo en calidad de validador.

En Barinas a los 30 días del mes de NOVIEMBRE de 2022.

Firma del
Experto C.I.
9.382.744



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES

SUBPROGRAMA CONTADURIA

**Cuadro De Validación Para El Cuestionario Que Será Aplicado a La Empresa
GONZALEZ SUMINISTROS ARGON, F.P. En Barinas Año 2022.**

Datos del Experto

Nombre y Apellido: Denis E. Gutiérrez C I N°: 9.988.406

Profesión: Contador Público Fecha de Validación: 09/01/2023

N° DE ITEMS	Pertinencia		Coherencia		Claridad		Recomendación		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	Aceptar	Modificar	Eliminar
1	X		X		X		X		
2	X		X		X		X		
3	X		X		X		X		
4	X		X		X		X		
	X		X		X		X		

5									
6	x		x		x		x		
7	x		x		x		x		
8	x		x		x		x		
9	x		x		x		x		
10	x		x		x		x		
11	x		x		x		x		
12	x		x		x		x		
13	x		x		x		x		
14	x		x		x		x		
15	x		x		x		x		
16	x		x		x		x		
17	x		x		x		x		
18	x		x		x		x		
19	x		x		x		x		

20	x		x		x		x		
21	x		x		x		x		
22	x		x		x		x		
23	x		x		x		x		
24	x		x		x		x		
25	x		x		x		x		

Observaciones:

D. J. J.
9988406



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

“EZEQUIELZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

SOCIALPROGRAMA CIENCIAS SOCIALES

SUBPROGRAMA CONTADURIA

Carta de Validación

Yo, **Denis E. Gutiérrez**, titular de la cédula de identidad N° **9.988.406**, por medio de la presente hago constar que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondiente al Trabajo de Aplicación titulado **PROCESOS DE GESTION ADMINISTRATIVA DEL CONTROL INTERNO APLICADO A LA EMPRESA GONZALEZ SUMINISTROS ARGON, F.P. PARA EL PERIODO 2022- 2023**.

Presentado por los Bachilleres: **ANDRES ELOY RANGEL DELGADO Y JOSE RAFAEL SERRANO VELAZQUEZ**: titulares de las Cédulas de Identidad N° 27.133.432 y 28.120.057 para optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública, el cual apruebo en calidad de validador.

En Barinas a los 09 días del mes de Enero de 2023.

9988406

Anexo C

Confiabilidad del Instrumento

sujetos / items	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	TOTALES
1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	15
2	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	16
3	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	16
4	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	16
TRC	2	3	4	2	1	2	3	1	4	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	
P	0,50	0,75	1,00	0,50	0,25	0,50	0,75	0,25	1,00	0,50	0,50	0,75	0,75	0,75	0,75	0,50	0,50	0,75	0,75	0,75	0,50	0,50	0,75	0,75	0,50	0,50
Q	0,50	0,25	-	0,50	0,75	0,50	0,25	0,75	-	0,50	0,50	0,25	0,25	0,25	0,25	0,50	0,50	0,25	0,25	0,25	0,50	0,50	0,25	0,25	0,50	0,50
P*Q	0,25	0,19	-	0,25	0,19	0,25	0,19	0,19	-	0,25	0,25	0,19	0,19	0,19	0,19	0,25	0,25	0,19	0,19	0,19	0,19	0,25	0,25	0,19	0,19	0,25
S P*Q	4,94																									
VT	63																									
KR	1	MAGNITUD MUY ALTA																								

MAGNITUD DEL COEFICIENTE DE CONTABILIDAD DE UN INSTRUMENTO.

FORMULA

$$KR = n / (n-1) * (Vt - S p * q) / Vt$$

RANGOS	MAGNITUD
0,81 a 1,00	MUY ALTA
0,61 a 0,80	ALTA
0,41 a 0,60	MODERADA
0,21 a 0,40	BAJA
0,01 a 0,20	MUY BAJA