



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
"EZEQUIEL ZAMORA"  
VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA Y PROCESOS INDUSTRIALES  
PROGRAMA ACADÉMICO NÚCLEO TINAQUILLO  
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAMIENTO  
DEL PROCESO DE FACTURACION EN LA EMPRESA DUCAMP, C.A.  
TINAQUILLO ESTADO COJEDES**

**Autor (a):**

Ortiz Kelianis C.I 25.776.367

**Tutor(es):**

Msc. Maribel Gómez C.I 11.147.245

**TINAQUILLO, MAYO 2022**



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
"EZEQUIEL ZAMORA"  
VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA Y PROCESOS INDUSTRIALES  
PROGRAMA ACADÉMICO NÚCLEO TINAQUILLO  
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAMIENTO  
DEL PROCESO DE FACTURACION EN LA EMPRESA DUCAMP, C.A.  
TINAQUILLO ESTADO COJEDES**

**Requisito parcial para optar al Grado de licenciados en Administración**

**Autor (a):**

Ortiz Kelianis C.I 25.776.367

**Tutor(es):**

Msc. Maribel Gómez C.I 11.147.245

**TINAQUILLO, MAYO 2022**



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
"EZEQUIEL ZAMORA"  
VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA Y PROCESOS INDUSTRIALES  
PROGRAMA ACADÉMICO NÚCLEO TINAQUILLO  
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN

**CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL TUTOR**

Yo, **Gómez Maribel**, titular de la cédula de identidad **Nro. V-11.147.245**, en mi carácter de tutor del informe de Trabajo de Aplicación Titulado: **ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE FACTURACION EN LA EMPRESA DUCAMP, C.A. TINAQUILLO ESTADO COJEDES**, presentado por los (las) ciudadanos (as): **Ortiz Kelianis C.I 25.776.367**, para optar al título de **Licenciada en administración**, por medio de la presente certifico he leído el Trabajo y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de Tinaquillo, a los 10 días de mayo del año 2022.

**Nombre y Apellido Tutor: Msc. Maribel Gómez**

**Firma de aprobación del Tutor:** \_\_\_\_\_



ACTA DE DEFENSA TRABAJO DE APLICACIÓN

LICENCIATURA EN:

ADMINISTRACIÓN

CONTADURÍA PÚBLICA

FECHA DE APROBACIÓN: 27-05-22

AUTOR (ES):

*Ortiz Perea Melania Melina 2976367*

Apellido, Nombre y Cédula de Identidad

Apellido, Nombre y Cédula de Identidad

Apellido, Nombre y Cédula de Identidad

TÍTULO DEL TRABAJO DE APLICACIÓN:

*Estrategias de control interno para mejoramiento del proceso de facturación en la empresa Dudamp CA Tinaquillo - Estado - Cojedes*

PROFESIONALES EVALUADORES DEL TRABAJO DE APLICACIÓN:

1.- TUTOR: *Gómez Salas Maribel* 11.147245

Apellidos Nombres Cédula de Identidad

2.- JURADO PRINCIPAL - COORDINADOR: *Galindez Lorena* 15102230

Apellidos Nombres Cédula de Identidad

3.- JURADO PRINCIPAL: *Sanchez Orlando* 15018296

Apellidos Nombres Cédula de Identidad

OBSERVACIONES

LOS PROFESIONALES EVALUADORES DECIDIERON:

APROBAR

REPROBAR

*Melissime*

FIRMA (1) TUTOR

*Galindez Lorena*

FIRMA (2) JURADO PRINCIPAL COORDINADOR

*[Signature]*

FIRMA (3) JURADO PRINCIPAL

## **DEDICATORIA**

Primeramente a Dios Todopoderoso por darnos el ser, la sabiduría y entendimiento necesario para permitir el cumplimiento de esta meta propuesta.

A mis Padres quienes día a día con sacrificio y humildad me formaron para ser ciudadana de bien, para enfrentarme al mundo, por ser incondicionales en todo momento y prestarnos toda la colaboración posible.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios por su amor incondicional y todas sus bendiciones, por nunca soltarme de la mano y siempre dame la fortaleza para seguir adelante en esta larga trayectoria.

A la Universidad y a mis profesores quienes siempre estuvieron en disposición para ofrecerme las herramientas necesarias para poder alcanzar esta meta.



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
"EZEQUIEL ZAMORA"  
VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA Y PROCESOS INDUSTRIALES  
PROGRAMA ACADÉMICO NÚCLEO TINAQUILLO  
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN

## **ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE FACTURACION EN LA EMPRESA DUCAMP, C.A. TINAQUILLO ESTADO COJEDES**

**AUTOR (A):**

Ortiz Kelianis C.I.25.776.367

**TUTOR(ES):**

Msc. Maribel Gómez

**AÑO: 2022**

### **RESUMEN**

El estudio se ubicó en el área de facturación en la Empresa Ducamp, C.A, en relación acción de administrar la información financiera acorde a la gerencia de la empresa, quien sigue un modelo básico y un sistema de información bien diseñado ofreciendo así control, compatibilidad, flexibilidad y una relación aceptable de costo. La metodología que se utilizo es de naturaleza cuantitativa de tipo campo, de diseño descriptivo. La población objeto de estudio está constituida por el personal que labora en el departamento de administración de Empresa. Para la recolección de la información se utilizó la técnica de la encuesta a través de un cuestionario, la cual fue analizada estadísticamente, haciendo uso de tablas de frecuencia y porcentajes. Como conclusión e estudio dio que el control interno que tiene la empresa en el proceso de facturación comenzó a realizar aspectos generales y específicos de las propuestas, para así mejorar el proceso de facturación.

**Descriptor:** Proceso de facturación, control interno, administración.

## ÍNDICE GENERAL

Contenido	pag
Dedicatoria	V
Agradecimientos	VI
RESUMEN	
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I EL PROBLEMA	3
1.1 Planteamiento del Problema	3
1.2 Objetivos de la investigación	5
1.2.1 El objetivo general	5
1.2.2 Objetivos específicos	5
1.3 Justificación	5
CAPITULO II MARCO TEÓRICO	7
2.1 Antecedentes de la investigación	7
2.2 Bases teóricas	8
2.2.1 Control Interno	11
2.2.1.1 Principios del control interno	12
2.2.1.2 Tipos de Control interno	13
2.2.2 Procesos de facturación	14
2.2.2.1 Tipos de facturas	15
2.3 Base Legales	16
CAPITULO III MARCO METODOLOGICO	18
3.1 Tipo de Investigación	18
3.2 Nivel de la Investigación	18
3.3 Diseño de la Investigación	19
3.4 Modalidad de la Investigación	19
3.5 Población	20
3.6 Muestra	20
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.8 Validez del instrumento de medición	21
3.9 Confiabilidad del instrumento de medición	22
3.10 Técnica y Análisis de la Información	23
CAPITULO IV PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	24
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	34
CAPITULO VI LAS PROPUESTA	36

## ÍNDICE DE FIGURAS

N°	Figura	pag
	Figura N°1 Proceso administrativo.	9
	Figura N°2 Resultados Obtenidos por el indicador metas	25
	Figura N°3 y 4 Resultados Obtenidos por el indicador Administración	26/27
	Figura N°5 Resultados Obtenidos por el indicador Funciones	28
	Figura N°6 y 7 Resultados Obtenidos por el indicador Jerarquía.	29/30
	Figura N°8 Resultados Obtenidos por el indicador Auditoria	31
	Figura N°9 Resultados Obtenidos por el indicador protocolos	32
	Figura N°10 Resultados Obtenidos por el indicador Seguimiento	33

## INDICE DE TABLAS

N°	Tabla	pag
	Tabla N° 1 Teorías administrativas	10
	Tabla N° 2 Operacionalidad de las variables	17
	Tabla N°3 Indicador metas	24
	Tabla N°4 Indicador Administración	25
	Tabla N°5 Indicador administración	26
	Tabla N°6 Indicador Funciones	27
	Tabla N°7 Indicador Jerarquía.	28
	Tabla N°8 Indicador Jerarquía.	29
	Tabla N°9 Indicador Auditoria	30
	Tabla N°10 Indicador protocolos	31
	Tabla N°11 Indicador Seguimiento	32

## INTRODUCCIÓN

La operación del modelo gerencial que integra los conceptos administrativos en todos los niveles de la empresa y que se fundamenta en la implementación de las funciones del ciclo contable es el gran desafío a sumir por los directivos de la empresa y se constituye en una apropiada herramienta de optimización de la gestión contable y sus recursos y acciones para el logro de los objetivos.

Desde esta perspectiva, el gerente que posea un nivel adecuado de conocimiento de los presupuestos, proporcionará las herramientas y los recursos para que el personal de la empresa tenga éxito, profesará un profundo respeto hacia sus semejantes y a los preceptos normativos legales que rigen la organización, orientará por lo tanto su comportamiento según los valores morales y éticas que promueven el entorno social, a objeto de innovar las organizaciones inteligentes con una expectativa hacia la participación en conjunto, que supone la habilidad de un pensamiento sistemático, dominio personal, comprender el mundo empresarial a través de modelos de gestión, construcción de una visión empresarial compartida y un equipo, por lo que este trabajo está estructurado por los siguientes capítulos:

Por lo que este trabajo está estructurado por los siguientes capítulos: Capítulo I: El Problema, describe la temática que motivo a la investigadora a realizar este trabajo de investigación, junto a sus interrogantes, objetivos de la investigación y justificación del mismo. Capítulo II: Marco Teórico, detalla los antecedentes de la investigación, las bases teóricas referentes al tema de estudio. Capítulo III: Marco Metodológico, describe la metodología usada en la investigación, diseño de la investigación; en el enfoque cuantitativo aborda población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos. Capítulo IV: Análisis y Presentación de los Resultados, muestra el procesamiento y análisis de los resultados a través del análisis cuantitativo e interpretación de los datos y el análisis cualitativo de la información e interpretación de los Hallazgos. Capítulo V: La Propuesta. Capítulo VI: a conclusiones de la investigación

En este sentido, una de las herramientas operativas que lograr sería un bot de charla o bot conversacional, es una aplicaciones que surgen en los años 60, y que simulan mantener una

conversación con una persona al proveer respuestas automáticas, las cuales son previamente establecidas por un conjunto de expertos a entradas realizadas por el usuario, por lo que este trabajo está estructurado por los siguientes capítulos:

Capítulo I: El Problema, describe la temática que motivo a la investigadora a realizar este trabajo de investigación, junto a sus interrogantes, objetivos de la investigación y justificación del mismo. Capítulo II: Marco Teórico, detalla los antecedentes de la investigación, las bases teóricas referentes al tema de estudio. Capítulo III: Marco Metodológico, describe la metodología usada en la investigación, diseño de la investigación; en el enfoque cuantitativo aborda población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos. Capítulo IV: Análisis y Presentación de los Resultados, muestra el procesamiento y análisis de los resultados a través del análisis cuantitativo e interpretación de los datos y el análisis cualitativo de la información e interpretación de los Hallazgos. Capítulo V: las conclusiones de la investigación. Capítulo VI: La Propuesta.

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA

### 1.1 Planteamiento del Problema

Inicialmente Castillo (2017), “Una factura es un documento que respalda la realización de una operación económica, que por lo general, se trata de una compraventa” (p09). De acuerdo con Machado (2018), menciona que: “A nivel mundial, El proceso de facturación como un ciclo de transacción típico, se genera una factura después de concluido el proceso contractual y de venta. Los aspectos de pago de una factura generalmente involucran la generación de un pago por parte del receptor de la factura en respuesta a los detalles de pago que aparecen en la misma” (p34). Para ello, deben disponer de un sistema innovador y viable que les proporcione información estructurada y completa que oriente las áreas administrativas de acuerdo al comportamiento y variaciones que se están presentando internamente en el entorno.

En el mundo, Diaz (2020) “los avances en tecnologías de información facilitan los procesos administrativos de las empresas, permitiendo el manejo eficiente y seguro de documentos generados por el intercambio de transacciones comerciales. El intercambio se lleva a cabo en un ambiente electrónico, automatizado y confiable, por lo que la implementación y uso de la Factura Electrónica es una consecuencia natural de este desarrollo” (p09).

Sin embargo, Martínez (2020), expone que “Venezuela el control interno de facturación es controversial en los actuales momentos, dado que los intereses particulares reinan más que los generales, es decir; prevalece el Yo frente al Nosotros”.(p10) Además a ello se le agrega el establecimiento de políticas que no se han sabido orientar hacia el beneficio de los clientes. Ponce, (2020), describe que:

Las actividades de control son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio, y en el entorno tecnológico. (p33)

De igual forma Reyes (2018) “la facturación eficiente permite obtener mejoras resultados, en todos los procesos de negocios de los contribuyentes, disminuir sustantivamente los costos del proceso de facturación, operativos y facilitar el desarrollo del comercio electrónico en nuestro país” (p16).

Así mismo, la empresa Ducamp, C.A. se cree que no está exenta a esta realidad. A causa de tener un control de la información no estructurada, esta no es suficiente ya que ninguno de estos archivos es digitalizado y solo existen una copia en la actualidad que es la que están en las gavetas de la oficina, por ende, por consecuencia ocasiona la pérdida de información y la manipulación inadecuada de los documentos es inminente. Ya que el principal problema es la falta de automatización se propone elaborar un sistema en el que pueda integrarse los diferentes procesos, pueda sistematizar la información y optimizar las funciones realizadas al momento de efectuar los registros y transacciones

Por todas las ideas expuestas anteriormente, cabe destacar, que la empresa Ducamp, C.A. ubicada en Tinaquillo Estado Cojedes, se cree que tiene una posible deficiencia en cuanto a su sistema de facturación, referente al área administrativa, lo cual ocasiona dificultades en el área debido al desconocimiento del proceso de facturación, es por ello que producto de esta problemática surge la propuesta de diseñar un sistema de control interno.

En tal sentido, surgen las siguientes interrogantes a estudiar:

¿Cuál es la situación organizacional actual a nivel de control interno en el proceso de facturación en la empresa Ducamp, C.A?

¿Cuáles serán los procesos de facturación que actualmente que realiza la empresa Ducamp, C.A?

¿Cómo sería el diseño de un sistema de control interno mejorar el proceso de facturación en la empresa Ducamp, C.A?

## **1.2 Objetivos de la investigación**

### **1.2.1 Objetivo General**

Proponer estrategias de sistema de control interno para mejoramiento del proceso de facturación en la en la empresa Ducamp, C.A

### **1.2.2 Objetivos específicos:**

- Diagnosticar el nivel de control interno en el proceso de facturación en la empresa Ducamp, C.A.
- Identificar los controles en el Proceso de Facturación en la empresa Ducamp, C.A.
- Diseñar un plan estratégico de control interno para mejoramiento del proceso de facturación en la empresa Ducamp, C.A.

### **Justificación**

Toda organización funciona en base a la cooperación de esfuerzo humano, por ello es importante tener claro los objetivos organizacionales, para que al coordinar los recursos, los mismos estén enfocados a aumentar la eficiencia, que se traduce en términos de cantidad de recursos utilizados en una organización, a fin de lograr las metas propuestas. En tal sentido el desempeño gerencial es esencial para el éxito de las organizaciones, porque a través de la misma se puede lograr la eficiencia y la eficacia de la institución.

Este proyecto tendrá un impacto en la empresa al implementar un sistema de control interno para mejorar el proceso de facturación, usando métodos de seguimiento y control eficiente para brindar un buen servicio al cliente, existe un gran desconocimiento sobre los mecanismos y procedimiento de control Interno que conduce a generar desconfianza en la población y no garantiza brindar un servicio de calidad; por ello es este proyecto de investigación permitirá que desde la gerencia y el personal de la empresa conozcan sobre el sistema de Control Interno con lo cual va beneficiar al proceso de facturación

Con el desarrollo de este proyecto se pretende aplicar enfoques teóricos que se manejan actualmente en cuanto al desarrollo de los controles internos de la gestión administrativa. Así

mismo la ejecución de este proyecto permitirá expresar desde la práctica los enfoques y elementos teóricos propios del Control Interno, además que se propicia generar soluciones técnicas y científicas para la institución foco central de esta investigación

A nivel práctico, las estrategias que se identifiquen, buscarán resolver un problema concreto; su implementación y aplicación va permitir analizar y evaluar la gestión administrativa, profundizar el conocimiento sobre sus clientes, reordenar los roles y funciones del personal; además estas estrategias va permitir recuperar la confianza y prioridad de los clientes y con ello contribuirá a incrementar el ingreso y rentabilidad de la empresa. La aplicación de estas estrategias significa la redefinición de políticas de gestión, seguimiento de clientes, persuasión a clientes para que asuma una actitud de cancelación de acuerdo a lo planificado. Desde el punto de vista técnico y metodológico, se establece un conjunto de procedimientos, estrategias y directrices que orienten el desarrollo de procesos sobre control interno.

Finalmente, se fundamenta en las líneas de investigación de Recursos Humanos y Financieros, de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” núcleo Tinaquillo, y a otros investigadores que deseen profundizar en aspectos específicos de este tema puesto que el mismo, consolidado en materia de descripción, información amplia de todos lo referente a la administración.

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

#### 2.1 Antecedentes de la investigación

Los antecedentes Tamayo y Tamayo (2020), Expresan que “Los antecedentes se tratan de hacer una síntesis conceptual de las investigaciones o trabajos realizados sobre el problema formulado con el fin de determinar el enfoque metodológico de la misma investigación”. (p12) El antecedente puede indicar conclusiones existentes en torno al problema planteado. En la presentación del antecedente se busca aprovechar las teorías existentes sobre el problema.

Cueva, (2019), en su tesis titulada “Uso del control interno para optimizar la gestión en el proceso de evaluación de créditos en la empresa PROAGRO”. Universidad Nacional Abierta para optar al título de licenciado en administración. Investigación de tipo descriptiva explicativa y con un diseño no experimental. Tuvo como objetivo: Determinar la incidencia del Control Interno en la empresa PROAGRO, para mejorar el proceso de evaluación de créditos. Concluyó: La investigación realizada ha determinado que es necesario contar con un sistema de Control Interno para mejorar el nivel de Gestión en el Proceso de Evaluación de Créditos, porque el conocimiento, comprensión y cumplimiento de los indicadores determinará la correcta función de cada uno de los componentes del sistema de Control Interno.

Esta investigación guarda relación debido a que expone la necesidad de implementar un sistema de control interno para alcanzar así los objetivos, satisfacer las necesidades de las áreas administrativas y así mismos mejorar sus funcionamientos organizacionales delimitando cada una de las funciones en el área.

Moscoso, Echevarría (2018), en su tesis, titulada “Implementación del sistema de control interno en el área de facturación y cobranza en la empresa RCA. Universidad Católica Andrés Bello. Para optar al título de licenciados en administración Utilizaron una investigación de tipo descriptiva. Tuvo como objetivo general implementar el Sistema de Control Interno en el área de facturación y cobranza de la Empresa RCA y generar información fiable. Entre sus

principales conclusiones, tenemos: El sistema de facturación de la empresa no cumple con los requisitos pertinentes que confirmen que este proceso se acreditara con la labor consolidada en la parte contable de la organización. El sistema de facturación es fundamental para que toda empresa pueda hacer el ingreso del dinero por ventas, por lo que es necesario que la actualización del mismo sea constante y se ajuste a las necesidades empresariales. A través de la investigación se concluye que quienes forman parte de la empresa consideran necesaria la aplicación del sistema de control en los procesos de facturación y cobranzas

Esta investigación guarda relación con el presente trabajo ya que, da a conocer estrategias empresariales para optimizar el área de facturación de forma eficaz y la importancia del manejo de la información de una manera eficiente para lograr los objetivos organizaciones. De igual formas es una investigación factible con parámetro de campo donde se evidencia las fallas en el proceso gerencial.

Ramos (2017), en su tesis “Propuesta para la mejora del Control Interno en el área de Compra de la Empresa Distribuidora Cable S.A”, tesis para obtener el grado de licenciado en administración en la Universidad de Carabobo, tuvo como objetivo en estudio formular una propuesta para el mejoramiento del control interno en el área de compra de la empresa Distribuidora Cable S.A., el diseño de la investigación es no experimental con un estudio transversal, Como población se consideró al personal contable, de compras y administrativo de la empresa comercializadora, como técnicas se utilizó la entrevista y como instrumento el cuestionario. Se concluyó que los procesos, procedimientos, políticas administrativas, del área de compras y contables que se desarrollan se ejecutan en base a órdenes y autorizaciones emitidas por el gerente.

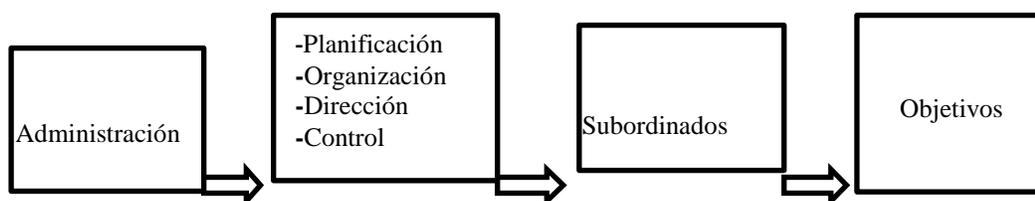
En cuanto a la relación de este trabajo con el estudio que se presenta, se establece en el propósito de relacionar con la eficiencia y los factores de atención e información, ya que la atención no solo se refiere a la decir cosas, sino que también integración sistemática de la información y como infiere en el área administrativa al momento de toma de decisiones en la organización.

## 2.2 Bases teóricas:

El campo administrativo es muy complejo, razón por la cual diversos autores han coincidido sus teorías en muchos casos, además consideran que hasta la fecha no se ha encontrado una definición única para describir en qué consiste y cuáles son sus objetivos. Es por ello que la administración es una gestión de organización y control, dentro de las empresas, éstas a su vez están constituidas por diferentes recursos como personas, edificios, maquinarias y dinero entre otros, en la medida que sean bien utilizados estos recursos en función de sus objetivos las empresas serán exitosas y tenderán a crecer, de allí la importancia de una buena administración dentro de las organizaciones. Corresponde definir lo concerniente al marco teórico, lo cual es el grupo central de conceptos y teorías que se utilizan para formular y desarrollar un argumento. Esto se refiere a las ideas básicas que forman la base para los argumentos.

La administración es la ejecución de las actividades por parte de quienes la integran, por lo que es preciso que dentro de ellas se establezcan planes de acción estratégicos, caracterizados por el manejo de políticas adecuadas para el control y toma de decisiones, ya que la organización sea pública o privada, tienen como objetivo fundamental obtener mayor rendimiento de sus operaciones con un uso adecuado de sus recursos disponibles.

A continuación algunos criterios de diversos autores de las etapas del proceso administrativo:



**Figura N°1** Proceso administrativo.

**Fuente:** Chiavenato. (p15)

Igualmente las empresas están estructuradas bajo parámetros organizativos en donde se conjuga el recurso humano y la ejecución de las actividades por parte de quienes la integran, por lo que es preciso que dentro de ellas se establezcan planes de acción estratégicos, caracterizados por el manejo de políticas adecuadas para el control y toma de decisiones, ya que la

organización sea pública o privada, tienen como objetivo fundamental obtener mayor rendimiento de sus operaciones con un uso adecuado de sus recursos disponibles.

Debido al dinamismo que rodea al ambiente administrativo y las exigencias de un mundo cambiante, las organizaciones deben incorporar nuevas herramientas administrativas que les permiten hacer uso efectivo de los recursos propios o asignados. Todo esto en virtud de hacer más eficaz el proceso administrativo en cualquiera de sus fases. El proceso administrativo es una gestión de organización donde se incorporan herramientas para poder planificar, organizar, dirigir, y controlar todos los recursos de la empresa, porque el ambiente administrativo y las exigencias de un mundo cambiante, exigen incorporar nuevas herramientas para mejorar de una forma más eficaz el proceso administrativo.

Tabla N° 1 Teorías administrativas

<b>Proceso productivo</b>	<b>Organización del trabajo</b>	<b>Características territoriales</b>
<b>Basado en las economías de escala</b>	Alto grado de especialización del trabajo	Jerarquía funcional espacial
<b>Dirección de la producción en función de los recursos</b>	Poca o ninguna importancia en la preparación durante el trabajo	División espacial del trabajo
<b>Integración vertical y en algunos casos horizontal</b>	Ninguna experiencia del proceso de aprendizaje	Homogeneización de los mercados de trabajo regionales
<b>Reducción de los costos a través del control de salarios</b>	Énfasis en la disminución de la responsabilidad del trabajador	Fuentes de abastecimiento de componentes y subcontratos a escala mundial

**Fuentes:** Gonvenz (2020)

### 2.2.1 Control Interno

Para Estupiñan (2018), control “es el proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, valorización y, si es necesario, aplicando medidas correctivas, de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo con lo planeado” (p22). Así mismo, Carrillo (2019) indica

“control interno es un proceso ejecutado por el Consejo de directores; la administración y todo el personal de la entidad; diseñada para proporcionar una seguridad razonable, mirando el cumplimiento de los objetivos de la empresa: Conjunto integrado por elementos que interaccionan de forma lógica y dinámica” (p15).

La influencia ejercida sobre alguno de los elementos del sistema le afectará globalmente debidamente a la interrelación entre los elementos, que busca la autorregulación o equilibrio del propio sistema.

Según Aisa (2018), el control interno ayuda a las entidades a lograr importantes objetivos y a mantener y mejorar su rendimiento. El Control Interno marco integrado (el Marco) permite a las organizaciones desarrollar, de manera eficiente y efectiva, sistemas de control interno que se adapten a los cambios del entorno operativo y de negocio, mitigando riesgos hasta niveles aceptables y apoyando en la toma de decisiones y el gobierno corporativo de la organización.

El diseño y la implementación de un sistema de control interno efectivo puede suponer todo un desafío y el funcionamiento diario del sistema de una manera eficiente y efectiva puede resultar desalentador. Los nuevos modelos de negocio, el cambio acelerado de éstos, el mayor uso y dependencia de la tecnología, el aumento de los requisitos regulatorios y el mayor análisis que ello supone, la globalización y otros desafíos exigen que cualquier sistema de control interno sea ágil a la hora de adaptarse a los cambios que se produzcan en el entorno de negocio, regulatorio y operativo. Un sistema de control interno efectivo requiere algo más que un riguroso cumplimiento de las políticas y procedimientos: requiere del juicio y del criterio profesional.

Según Méndez (2018), el Marco establece tres categorías de objetivos, que permiten a las organizaciones centrarse en diferentes aspectos del control interno:

- **Objetivos operativos:** Hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas.
- **Objetivos de información:** Hacen referencia a la información financiera y no financiera interna y externa y pueden abarcar aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia, u otros conceptos establecidos por los reguladores, organismos reconocidos o políticas de la propia entidad.
- **Objetivos de cumplimiento:** Hacen referencia al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad.

### **2.2.1.1 Principios del control interno**

Ramírez (2017) indica que los principios del control interno, son:

- Separación de funciones de operación, custodia y registro.
- Dualidad o plurilateralidad de personas en cada operación; es decir, en cada operación de la empresa, cuando menos debe intervenir 02 personas.
- Ninguna persona debe tener acceso a los registros contables que controla su actividad.
- El trabajo de los empleados será de complemento y no de revisión.
- La función de registros de operaciones será exclusiva del departamento de contabilidad.

Ramírez (2017) refiere que el control interno es importante para una empresa, por las siguientes razones:

- Permite producir información administrativa y financiera oportuna, correcta y confiable, como apoyo a la administración en el proceso de toma de decisiones y la rendición de cuentas de la gestión de cada responsable de las operaciones.
- La complejidad de las grandes compañías en su estructura organizacional hace difícil controlar cada una de las áreas de gestión, por lo que se hace imprescindible el delegar funciones y conservar un adecuado ambiente de control, dificultando.

### 2.2.1.2 Tipos de Control interno

1. Control Interno Contable: Es el que verifica la corrección y confiabilidad de la información contable, es decir los controles diseñados establecidos para lograr un registro y resumen adecuado de las operaciones financieras de la empresa.
2. Control Interno Administrativo u Operacional: No se limita al plan de organización, a los procedimientos y registros que intervienen en el proceso de decisiones que llevan a gerencia a autorizar las operaciones.
3. Verificación Interna: La Salvaguardia de los activos de la empresa contra desfalcos y otras irregularidades similares, exige procedimientos contables o controles físicos y estadísticos.

Así mismo García (2020), el control interno consta de cinco componentes

1. Entorno de control: Es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que se va a desarrollar el control interno de la organización. La dirección refuerza las expectativas sobre el control interno en los distintos niveles de la organización. El entorno de control incluye la integridad y los valores éticos de la organización; los parámetros que permiten al consejo llevar a cabo sus responsabilidades de supervisión del gobierno corporativo; la estructura organizacional y la asignación de autoridad y responsabilidad; el proceso de atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes; y el rigor aplicado a las medidas de evaluación del desempeño, los esquemas de compensación para incentivar la responsabilidad por los resultados del desempeño. El entorno de control de una organización tiene una influencia muy relevante en el resto de componentes del sistema de control interno.
2. Evaluación de riesgos: Las entidades enfrentan una gama de riesgos de fuentes externas e internas. El riesgo es la posibilidad de que un acontecimiento ocurra y afecte negativamente a la consecución de los objetivos. La evaluación del riesgo implica un proceso dinámico e iterativo para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de los objetivos. Dichos riesgos deben evaluarse en relación a unos niveles preestablecidos de tolerancia. De este modo, la evaluación de riesgos constituye la base

para determinar cómo se gestionarán. Una condición previa a la evaluación de riesgos es el establecimiento de objetivos asociados a los diferentes niveles de la entidad. La dirección debe definir los objetivos operativos, de información y de cumplimiento, con suficiente claridad y detalle para permitir la identificación y evaluación de los riesgos con impacto potencial en dichos objetivos. Asimismo, la dirección debe considerar la adecuación de los objetivos para la entidad.

3. Actividades de control: son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos.
4. Información y comunicación: es necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y soportar el logro de sus objetivos. La dirección necesita información relevante y de calidad, tanto de fuentes internas como externas, para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno. La comunicación es el proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria. La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde a través de toda la organización, que fluye en sentido ascendente, descendente y a todos los niveles de la entidad.
5. Actividades de supervisión: Las evaluaciones continuas, las evaluaciones independientes o una combinación de ambas se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno, incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente, está presente y funcionan adecuadamente. Las evaluaciones continuas, que están integradas en los procesos de negocio en los diferentes niveles de la entidad, suministran información oportuna. Las evaluaciones independientes, que se ejecutan periódicamente pueden variar en alcance y frecuencia dependiendo de la evaluación de riesgos, la efectividad de las evaluaciones continuas y otras consideraciones de la dirección.

### **2.2.2 Procesos de facturación**

De acuerdo a Cariberg, (2018) el proceso de facturación es lo siguiente:

“La facturación es la agregación de todos los eventos no recurrentes, periódicos, y con cargo en una base cuenta por cuenta. Es también el cálculo de todos los cargos pendientes y descuentos y bonos disponibles. La salida del proceso de

facturación es una corriente de datos de facturas etiquetados que se pueden utilizar para crear una factura en papel, electrónico o cualquier otro medio” (p10).

Cuando se añade un cliente en el sistema de facturación, el sistema asigna al cliente con un ciclo predefinido. Un ciclo de facturación es una fecha en la que se ejecuta la facturación del motor y produce proyectos de ley para un conjunto de clientes. Si hay muchos clientes, a continuación, se dividen en diferentes ciclos de facturación. Por ejemplo, un grupo de clientes puede tener datos de facturación como primero de cada mes; otro puede tener la fecha de facturación del 15 de cada mes.

Si el cliente está asignado para ejecutar un proyecto de ley sobre el primero del mes, esto se llamaría de cliente nominal fecha factura. Pero debido a diversas razones, muchas veces se convierte en proyecto de ley de ejecución retrasó y factura real se genera en una fecha posterior, esto se llamaría fecha real factura.

### **2.2.2.1 Tipos de facturas**

Hacker (2019) indica que podría haber varios tipos de facturas disponibles para un usuario. Pocos de ellos podrían no ser compatibles con algunos sistemas de facturación.

- Factura periódica Producido a intervalos regulares. Incluye todos los gastos periódicos, eventos, y ajustes.
- Factura provisional Un proyecto de ley adicional que contiene los cargos debido a eventos procesados para la cuenta desde la última factura. Incluye todos los eventos y ajustes, pero no hay cargos periódicos.
- La factura final: Se envía cuando una cuenta se ha terminado de facturar todos los cargos pendientes que se deben. Incluye todos los cargos periódicos, eventos, y ajustes, junto con cualquier reembolso

Según lo mencionado por Romero (2018) el sistemas de facturación, “proporcionan utilidades de formato de facturación, que pueden ser utilizados para generar facturas finales

formateadas” (p30). Los formateadores toman los datos de salida producidos por el motor de facturación y suelen generar cualquiera de los archivos de secuencias de comandos del anuncio o un archivo PDF, que puede ser utilizado por la empresa de impresión. Si el Sistema de Facturación no es lo suficientemente capaz para generar facturas con formato, a continuación, el sistema genera un conjunto de archivos marcados junto con la información de facturación y cualquier externa formateador puede utilizar esa información etiquetada para generar una factura bien formateada.

No importa, si el sistema de facturación genera la factura con formato o utilizamos una herramienta externa para generar estas factura formateada con datos brutos generados por el motor de facturación, por último, estas facturas se envían a la empresa de impresión proyecto de ley, que se encarga de generar la copia final de la factura generación

### **2.3 Base Legales**

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (Gaceta Oficial Extraordinaria N° 36.860 de fecha 30 de diciembre de 1999) en sus artículos

Artículo 2. Venezuela se constituye en un Estado democrático y social de Derecho y de Justicia, que propugna como valores superiores de su ordenamiento jurídico y de su actuación, la vida, la libertad, la justicia, la igualdad, la solidaridad, la democracia, la responsabilidad social y en general, la preeminencia de los derechos humanos, la ética y el pluralismo político (p02).

Artículo 311 señala lo siguiente: “La gestión fiscal estará regida y será ejecutada con base en principios de eficiencia, solvencia, transparencia, responsabilidad y equilibrio fiscal. Esta se equilibrará en el marco plurianual del presupuesto, de manera que los ingresos ordinarios deben ser suficientes para cubrir los gastos ordinarios” (p66).

Los artículos mencionados de la constitución se relacionan con la presente investigación por que propugna como valores superiores de su ordenamiento, la ética. Así mismo La gestión fiscal estará regida y será ejecutada con base en principios de eficiencia, solvencia, transparencia, responsabilidad y equilibrio.

Así mismo Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (Gaceta Oficial N° 6.076 Extraordinario del 7 de mayo de año 2001)

Artículo 45. Para los fines de esta Ley se entenderá por entidad de trabajo lo siguiente: a) La empresa o unidad de producción de bienes o servicios constituida para realizar una actividad económica de cualquier naturaleza o importancia. 65 b) El establecimiento o la reunión de medios materiales y de trabajadores y trabajadoras permanentes que laboran en un mismo lugar, en una misma tarea, de cualquier naturaleza o importancia, y que tienen una dirección técnica común. c) Toda combinación de factores de la producción sin personalidad jurídica propia, ni organización permanente que busca satisfacer necesidades y cuyas operaciones se refieren a un mismo centro de actividad económica. d) Toda actividad que envuelva la prestación del trabajo en cualesquiera condiciones. e) Los órganos y entes del Estado prestadores de servicio (p16).

El artículo mencionado de la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras se relaciona con la presente investigación por el valor y responsabilidad de cada puesto de trabajo dando equilibrio.

## 2.4 Operacionalidad de las variables

Según Guerra (2019) "La operacionalización de variables es equivalente a su definición operacional, para manejar el concepto a nivel empírico, encontrando elementos concretos, indicadores o las operaciones que permitan medir el concepto en cuestión" (pag.85).

**Tabla N° 2 Operacionalidad de las variables**

Variables	Definición operativas	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<b>Control interno</b>	Mejía (2018), 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 (pag.25)	Objetivos	Metas	1
			Administración	2,3
		Organización	Funciones	4
			Jerarquía	5,6
<b>Proceso de facturación</b>	Padrón (2019) Son aquellas Facturas que generan crédito fiscal para el Comprador y débito fiscal para el vendedor. (pag.10)	Procesos	Auditoria	7
			Protocolos	8
			Seguimiento	9

Fuente Ortiz (2022)

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLOGICO**

El marco metodológico de la investigación se refiere a las guías a seguir desde que se inicia la investigación hasta la finalización de la misma. Al respecto, Salas (2019) expresa que:

Son las diversas reglas, registros, técnicas y protocolos con los cuales una teoría y sus métodos calculan las magnitudes de lo real. De allí se deberá plantear el conjunto de operaciones técnicas que se incorporan en el despliegue de la investigación en el proceso de obtención de los datos. El fin esencial del marco metodológico es el, del situar en el lenguaje de investigación los métodos o instrumentos que se emplearan en el trabajo planteado, desde la ubicación acerca del tipo de estudio y el diseño de investigación, su universo o población, su muestra, los instrumentos y técnicas de recolección de datos. (p23).

#### **3.1 Tipo de Investigación**

La presente investigación realizada es de tipo de campo, según Rodríguez (2019) menciona que:

La investigación de campo se tiene que es aquella en que el mismo objeto de estudio sirve como fuente de información para el investigador. Consiste en la observación, directa y en vivo de cosas, comportamientos de personas, circunstancias en que ocurren ciertos hechos; por ese motivo la naturaleza de las fuentes determina la manera de obtener los datos (p18).

En este sentido, es proceso metódico y sistemático, donde el investigador extrae los datos directamente de la realidad, lo que le ha dado la nomenclatura de datos primarios; por ser originarios del proceso mismo de la investigación. Este tipo de investigación es desarrollada por lo general bajo los patrones de la planificación, sistematicidad, control, criticidad y la disponibilidad de recursos, que le sirven de soporte estructural.

#### **3.2 Nivel de la Investigación**

El presente estudio está enmarcado dentro del esquema de una investigación de tipo descriptiva ya que desglosa paso a paso las fallas en la gestión empresarial, que según Tamayo y Tamayo (2017), constituye "Una descripción detallada de los fenómenos estudiados, donde se

registra, analiza e interpreta cada uno de sus elementos y procesos, basándose en la realidad observada y procurando una interpretación correcta y objetiva” (p.26).

Del mismo modo Fidias (2017), define la investigación descriptiva como:

La caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos.

### **3.3 Diseño de la Investigación**

La presente investigación, se desarrollará como investigación no experimental, según lo que señala Lingue (2018), en cuanto a la investigación no experimental la cual define como “Aquella en la que la variable o variables independientes ya han ocurrido”(p42). Esta investigación es no experimental ya que se ejecutara para dar solución a la problemática planteada.

La investigación no experimental se evidencia en el estudio realizado a la empresa Ducamp, C.A, ya que la investigación carece de una variable independiente. En cambio las investigadoras observan el contexto en el que se desarrolla el fenómeno y lo analizan para obtener información y solucionar de forma adecuada la problemática.

### **3.4 Modalidad de la Investigación**

La presente investigación se encuentra enmarcada dentro de los denominados proyectos factibles, ya que según lo planteado por la UPEL (2016):

Los proyectos factibles consisten en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta y modelo operativo viable para soluciones, problemas, requerimientos y necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos (p27).

Se encuentra dentro de esta modalidad debido a que se desarrolla una propuesta viable para solución de un problema identificado; mediante estrategias de administrativas en la Empresa Ducamp, C.A

### 3.5 Población

De acuerdo con Matos (2018), "La población es la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de la población tiene una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación" (p13). Considerando lo afirmado anteriormente, entonces, la población objeto de estudio es finita debido a que el investigador cuenta con el registro de los elementos que conforman la población en estudio. Por otra parte, citado por Escobar, (2019) aclara que: "Estadísticamente se considera que una población es finita cuando está conformada por menos de cien mil elementos" (p15). En esta investigación la población estudiada es de 100 trabajadores que conforman la empresa.

### 3.6 Muestra

En cuanto a la muestra Cedeño (2019) señala que:

Es el procedimiento de selección que se desconoce la probabilidad que tienen los elementos de la población para integrar la muestra, como lo es el muestreo casual o accidental, el cual es un procedimiento que permite elegir arbitrariamente los elementos sin juicio o criterio preestablecido (p24)

La muestra de la investigación se obtuvo a través de la formula estadística

$$m = \frac{N}{(N-1) \cdot K^2 + 1}$$

m= muestra

N= Población o universo

K= margen de error (puede ser 10%, 5%, 2%) para la fórmula, el porcentaje a usar debe ser expresado en decimales.

Sustituyendo datos

$$m = 100 / ((100-1) \cdot 0.10^2 + 1)$$

$$m = 100/99 * 0.01 + 1$$

$$m = 100/1.99$$

$$m = 50 \text{ trabajadores}$$

### 3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para recolectar los datos pertinentes a las variables involucradas en la investigación se utilizara como técnica de la encuesta, enfocada por Arias (2017) “Como aquello que permite conocer las opiniones y actitudes que muestran las personas” (p24).

Según Naresh (2017):

Las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado, dicho cuestionario está diseñado para obtener información específica. Por ello, es indispensable que los profesionales e investigadores sepan exactamente la definición de encuesta (p.19).

Sampieri (2017), el cuestionario “es tal vez el más utilizado para la recolección de datos; este consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. Además, se utilizó el escalamiento tipo Likert”(p03). Así mismo cabe señalar que el instrumento que se utilizó para el registro de los datos fue un cuestionario formado por 09 preguntas.

### 3.8 Validez del instrumento de medición

Arias (2018) menciona que:

la validez del instrumento de recolección de datos en la presente investigación, se presentó el mismo a través del juicio de tres (3) expertos, quienes suministraran su opinión y recomendaciones sobre el contenido y estructura del mismo, los cuales fueron considerados para realizar el diseño del instrumento que se utilizará en esta investigación, Después de atender las observaciones efectuadas por los expertos consultados, sus observaciones fueron incorporadas al instrumento y posteriormente éstos procedieron a refrendar su validez (p.30).

La validez hace referencia a la capacidad de un instrumento para cuantificar de forma significativa y adecuada el rasgo para cuya medición ha sido diseñado. Es decir, que mida la característica (o evento) para el cual fue diseñado y no otra similar.

“La validez y confiabilidad son: “constructos” inherentes a la investigación, desde la perspectiva positivista, con el fin de otorgarle a los instrumentos y a la información recabada, exactitud y consistencia necesarias para efectuar las generalizaciones de los hallazgos, derivadas del análisis de las variables en estudio” (Hidalgo, 2019).

### 3.9 Confiabilidad del instrumento de medición

En este sentido, para Martínez (2018), El término confiabilidad se refiere a “La exactitud con que el instrumento mide los que pretenda medir” (pag.21). es decir, que es equivalente a estabilidad y predictibilidad, sin embargo, a los fines de esta investigación se empleara el término mencionado, enfocado con el grado de homogeneidad de los ítems del instrumento, su relación con las características que pretende medir, a este, el autor denomina confiabilidad de consistencia interna a homogeneidad. Al respecto, La fórmula de cálculo para la consistencia interna es la fórmula de Kuder-Richardson, de la escala dicotómica, la cual viene dada por la siguiente ecuación:

$$KR-20 = \left( \frac{k}{k-1} \right) * \left( 1 - \frac{\sum p \cdot q}{Vt} \right)$$

- KR-20 = Coeficiente de Confiabilidad (Kuder-Richardson)
- k = Número total ítems en el instrumento.
- Vt: Varianza total.
- $\sum p \cdot q$  = Sumatoria de la varianza de los ítems.
- $p = TRC / N$ ; Total de Respuestas Correctas (TRC) entre el Número de sujetos participantes (N)
- $q = 1 - p$

Sustituyendo los valores

$\sum pq$	2,30	Coeficiente de Correlación Magnitud	
$v_t$	6,9	0,70 a 1,00	Muy fuerte
$k$	9	0,50 a 0,69	Sustancial
		0,30 a 0,49	Moderada
		0,10 a 0,29	Baja
		0,01 a 0,09	Despreciable

$$KR-20 = (9/9-1) * (1 - 2.30/6.9)$$

**KR-20= 0.75 dando un confiabilidad alta**

### 3.10 Técnica y Análisis de la Información

Estableciendo los criterios que Balestrini (2017), al considerar:

Recolección de la información, los datos, han de ser sometidos a un proceso de elaboración técnica, que permite recontarlos y resumirlos; antes de introducir el análisis diferenciado a partir de procedimientos estadísticos; y posibilitar la interpretación y el logro de conclusiones a través de los resultados obtenidos. (pag.169).

El análisis de los resultados se efectuó sobre la matriz de datos utilizando un programa estadístico. El método utilizado para analizar los datos del cuestionario fue la estadística descriptiva, para ello se procedió a describirlos en tablas de frecuencias ordenadas en sus respectivas categorías. Para la presentación del análisis de la información en la tabla de distribución de frecuencia se agregaron las frecuencias relativas, es decir, los porcentajes de casos en cada categoría y gráficamente, la distribución de frecuencias se presentó en forma de gráficas circulares

## CAPITULO IV

### PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados de la investigación obtenidos mediante el procesamiento, análisis e interpretación de los datos obtenidos, arrojados de la población en estudio. Dichos resultados fueron recabados mediante la utilización de un instrumento dirigido a los trabajadores de la empresa Ducamp, C.A, los datos recabados por esta entrevista permitieron darle respuestas a los objetivos y a las variables planteadas en esta investigación, permitiendo así evaluar el control interno del proceso de facturación de la empresa objeto de estudio.

El análisis cuantitativo que se presenta a continuación se realiza de acuerdo a la relación existente entre los objetivos, variables, dimensiones, indicadores e ítems establecidos en el instrumento de recolección de datos, manejados con la finalidad de apreciar con mayor claridad la tendencia de las respuestas y los resultados recabados. Debe indicarse que los datos son presentados en tablas sinópticas donde se muestran las frecuencias absolutas (F.A.), calculadas para cada uno de los ítems establecidos en el instrumento. Esta entrevista se aplicó a los trabajadores de la empresa objeto de estudio; el mismo estuvo compuesto por diez (10) ítems de tipo dicotómico, ajustados a cada uno de los indicadores de la variable, cuya finalidad fue recabar información pertinente respecto a la facturación.

#### 4.1 Variable: Control interno

Dimensión: Objetivos

Ítems: Metas

Pregunta: La empresa Ducamp alcanza las metas propuestas en el área de facturación

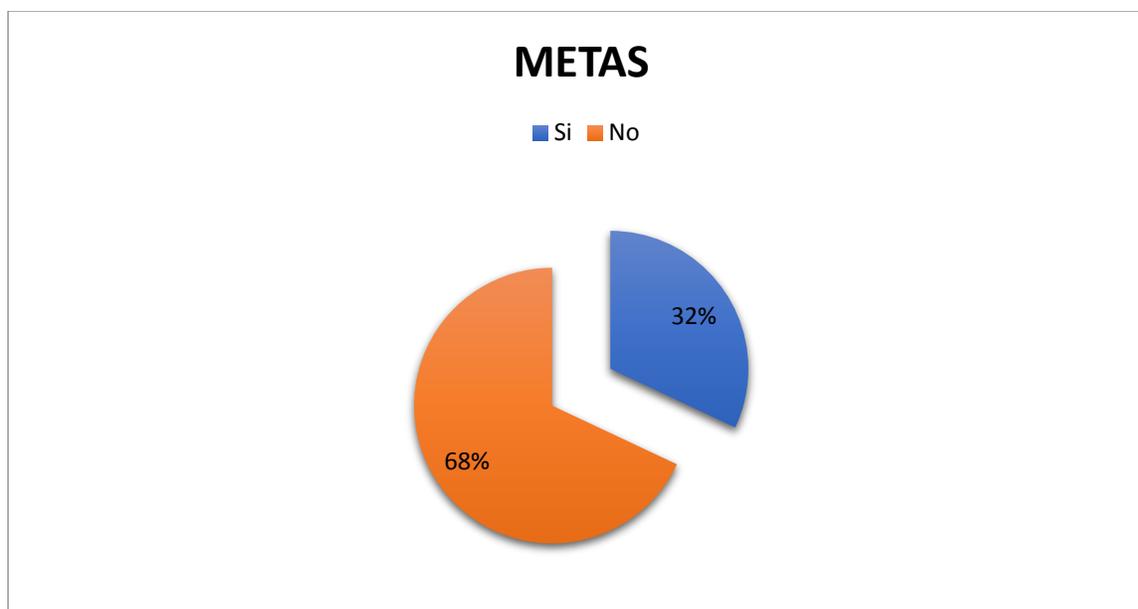
**Tabla N°3 Indicador metas**

ALTERNATIVA	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
Si	16	32%
No	34	68%

**Fuente:** Ortiz (2022)

#### **Figura N°2 Resultados Obtenidos por el indicador**

**Fuente:** Ortiz (2022)



**Análisis:** se evidenció que treinta por ciento (32%) de los trabajadores los entrevistados afirmaron que existen la empresa Ducamp alcanza las metas propuestas en el área de facturación, el resto de los encuestados representados por el sesenta y ocho por ciento (68%) trabajadores negaron de dicha eficiencia en el área de facturación. Según Mendoza (2018) “expresa que la tareas administrativas son de gran importancia en las organizaciones, deben ser eficientes y funcionales” (pag.17).

#### 4.1.1 Dimensión: Objetivos

Ítems: Administración

Pregunta: Los procesos administrativos de la empresa Ducamp se hacen satisfactoriamente

**Tabla N°4 Indicador Administración**

ALTERNATIVA	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
SI	11	22%
NO	39	78%

**Fuente:** Ortiz (2022)



Figura N°3 Resultados Obtenidos por el indicador

Fuente: Ortiz (2022)

**Análisis:** se evidenció que un veinte dos por ciento (22%) de los trabajadores los entrevistados afirmaron que existen los procesos administrativos de la empresa Ducamp se hacen satisfactoriamente, el resto de los encuestados representados por el setenta y ocho por ciento (78%) trabajadores negaron que los procesos administrativos de la empresa Ducamp se hacen satisfactoriamente. García (2020) “los procesos administrativos son la realización de acciones, con el objeto de obtener ciertos resultados, de la manera más eficaz “(p-13).

#### 4.1.2 Dimensión: Objetivos

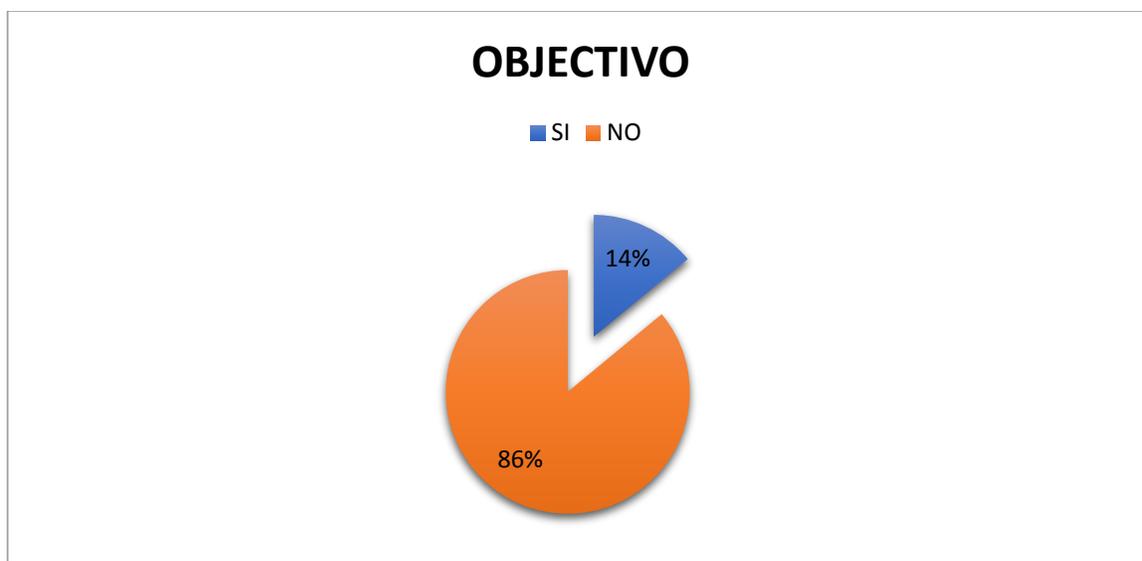
Ítems: Administración

Pregunta: Los objetivos del área de facturación se controlan constantemente

**Tabla N°5 Indicador administración**

ALTERNATIVA	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
SI	7	14%
NO	43	86%

Fuente: Ortiz (2022)



**Figura N°4 Resultados Obtenidos por el indicador**

**Fuente:** Ortiz (2022)

**Análisis:** se evidenció que catorce por ciento (14%) de los trabajadores los entrevistados afirmaron que los objetivos del área de facturación se controlan constantemente, el resto de los encuestados representados por el ochenta y seis por ciento (86%) trabajadores negaron que los objetivos del área de facturación se controlan constantemente. García (2019, Pág. 81), los objetivos representan los resultados que la empresa espera obtener, son fines por alcanzar, establecidos cuantitativamente y determinados para realizarse transcurrido un tiempo específico.

#### 4.1.3 Dimensión: Organización

Ítems: Funciones

Pregunta: Las funciones organizacionales en la empresa están definidas por un manual de funciones

**Tabla N°6 Indicador Funciones**

ALTERNATIVA	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
SI	25	50%
NO	25	50%

**Fuente:** Ortiz (2022)



**Figura N°5 Resultados Obtenidos por el indicador**

**Fuente:** Ortiz (2022)

**Análisis:** se evidenció que cincuenta por ciento (50%) de los trabajadores los entrevistados afirmaron que Las funciones organizacionales en la empresa están definidas por un manual de funciones., el resto de los encuestados representados por el cincuenta por ciento (50%) trabajadores negaron que Las funciones organizacionales en la empresa están definidas por un manual de funciones. Hilton (2017), “expresa que la funciones administrativas son una serie de actividades independientes utilizadas por la administración de una organización para el desempeño de las funciones de planificar, organizar, suministrar personal y controlar” (pag.03)

#### 4.1.4 Dimensión: Organización

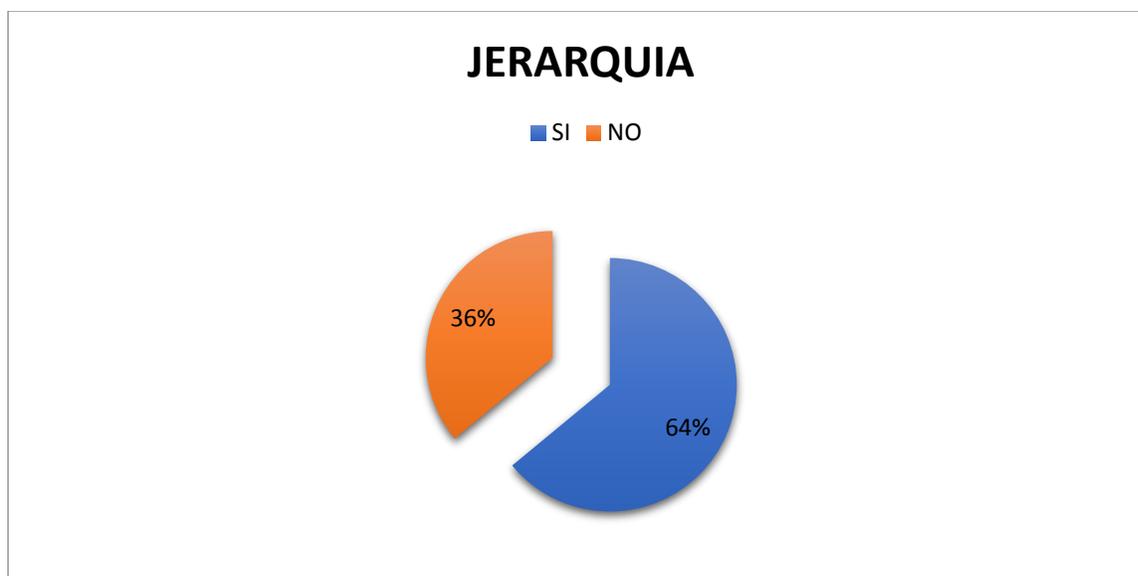
Ítems: jerarquía

Pregunta: El organigrama de la empresa está constituido por los niveles jerárquicos

**Tabla N°7 Indicador Jerarquía.**

ALTERNATIVA	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
SI	32	64%
NO	18	36%

**Fuente:** Ortiz (2022)



**Figura N°6 Resultados Obtenidos por el indicador**

**Fuente:** Ortiz (2022)

**Análisis:** se evidenció que sesenta y cuatro por ciento (64%) de los trabajadores los entrevistados afirmaron que El organigrama de la empresa está constituido por los niveles jerárquicos, el resto de los encuestados representados por el treinta y seis por ciento (36%) trabajadores negaron que El organigrama de la empresa está constituido por los niveles jerárquicos. García 2019, menciona “La disposición de las funciones de una organización por orden de rango, grado o importancia” (Pág. 117)

#### 4.1.5 Dimensión: Organización

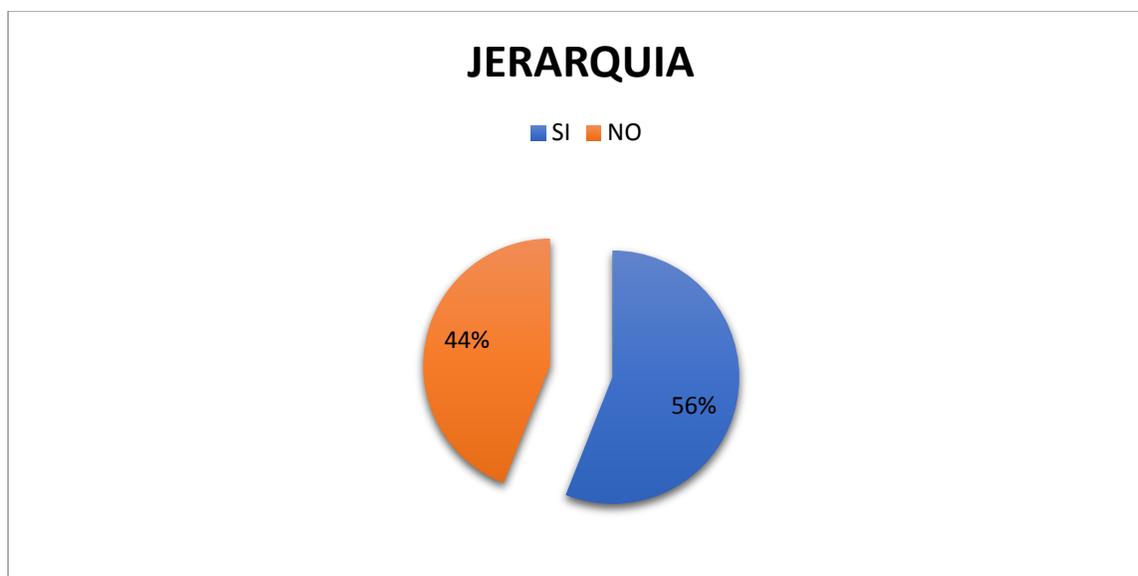
Ítems: jerarquía

Pregunta: Se respetan las líneas del nivel jerárquicos en la empresa Ducamp

**Tabla N°8 Indicador Jerarquía.**

ALTERNATIVA	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
SI	28	56%
NO	22	44%

**Fuente:** Ortiz (2022)



**Figura N°7 Resultados Obtenidos por el indicador**

**Fuente:** Ortiz (2022)

**Análisis:** se evidenció que cincuenta y seis por ciento (56%) de los trabajadores los entrevistados afirmaron que Se respetan las líneas del nivel jerárquicos en la empresa Ducamp, el resto de los encuestados representados por el cuarenta y cuatro por ciento (40%) trabajadores negaron que se respetan las líneas del nivel jerárquicos en la empresa Ducamp

#### 4,2 Variable: Proceso de facturación

Dimensión: Procesos

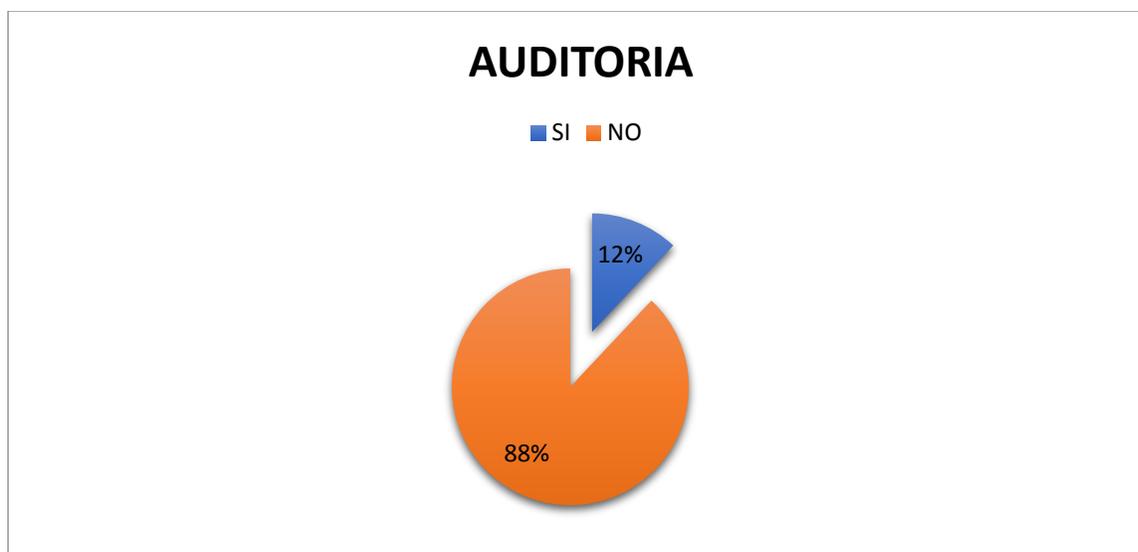
Ítems: Auditoria

Pregunta: La auditoría en el área de facturación se hacen constantemente

**Tabla N°9 Indicador Auditoria**

ALTERNATIVA	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
SI	6	12%
NO	44	88%

**Fuente:** Ortiz (2022)



**Figura N°8 Resultados Obtenidos por el indicador**

**Fuente:** Ortiz (2022)

**Análisis:** se evidenció que doce por ciento (12%) de los trabajadores los entrevistados afirmaron que la auditoria en el área de facturación se hacen constantemente, el resto de los encuestados representados por el ochenta y ocho por ciento (88%) trabajadores negaron que la auditoria en el área de facturación se hacen constantemente. la Auditoría es "el examen crítico y sistemático de la actuación y los documentos financieros y jurídicos en que se refleja, con la finalidad de averiguar la exactitud, integridad y autenticidad de los mismos." (Holmes, 2019).

#### 4.2.1 Dimensión: Procesos

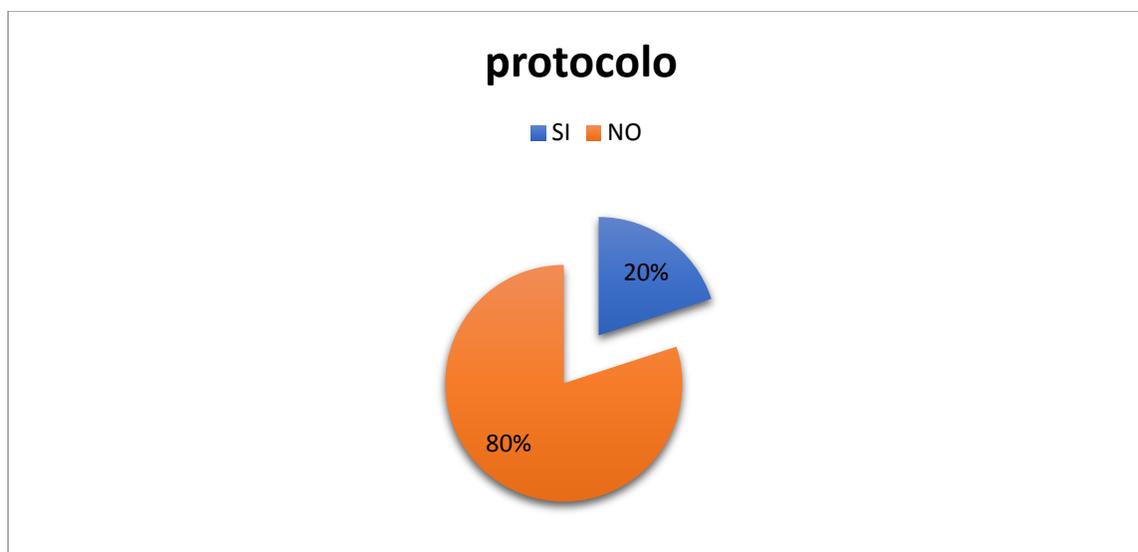
Ítems: Protocolos

Pregunta: El proceso de facturación cumple con los protocolos establecidos

**Tabla N°10 Indicador protocolos**

ALTERNATIVA	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
SI	10	20%
NO	40	80%

**Fuente:** Ortiz (2022)



**Figura N°8 Resultados Obtenidos por el indicador**

**Fuente:** Ortiz (2022)

**Análisis:** se evidenció que veinte por ciento (20%) de los trabajadores los entrevistados afirmaron que el proceso de facturación cumple con los protocolos establecidos, el resto de los encuestados representados por el ochenta por ciento (80%) trabajadores negaron que el proceso de facturación cumple con los protocolos establecidos

#### 4.2.2 Dimensión: Procesos

Ítems: seguimiento

Pregunta: Se hacen seguimiento en los procesos de facturación

**Tabla N°11 Indicador Seguimiento**

ALTERNATIVA	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
Si	50	100%
No	0	0%

**Fuente:** Ortiz (2022)



**Figura N°9 Resultados Obtenidos por el indicador**

**Fuente:** Ortiz (2022)

**Análisis:** que el total de la población entrevistada afirmó que existe un seguimiento constante en el proceso de facturación por parte del departamento de administración, lo que significa que el proceso se lleva a cabalidad. García (2019) "El seguimiento consiste en vigilar y guiar a los subordinados de tal forma que las actividades se realicen adecuadamente" (pag.25).

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 conclusiones**

El diagnóstico sobre el control interno que tiene la empresa en el proceso de facturación se ha realizado considerando aspectos generales y específicos, como que la empresa tiene definida una estructura orgánica definida (82%), permitiendo relacionar el funcionamiento articulado entre las diferentes áreas y departamentos los cuales están definidos al interior de la empresa (73%), tienen un Manual de Organizaciones y Funciones (64%), las actividades en cada área y departamento están definidas para su ejecución y control (73%), el personal es calificado tienen nivel educativo de los técnicos superior (64%), la empresa tiene un personal que controla el ingreso y salida de la mercadería (82%); tienen limitaciones en establecer un plan de compras según los requerimientos (55%), los proveedores son acuerdo a los requerimientos de la empresa (82%); los inventarios no se realizan de manera frecuente (55%) y no tiene controles necesarios para el buen manejo de inventarios (55%).

En los ambientes de la empresa y en especial en los almacenes existen medidas de seguridad para evitar el deterioro de la mercadería (82%). Existen reclamos de manera frecuente por el tema de una mala facturación de sus consumos de agua que realizan (82%). El proceso de facturación en la empresa se basa en un sistema de facturación aprobado y validado por la empresa a nivel nacional (73%), el cual proporciona suficiente información para el desarrollo de actividades contables (73%). El personal del área de facturación de la empresa tiene conocimientos básicos sobre el uso de un sistema de control interno para los temas de facturación (82%), por lo cual están de acuerdo para la implementación de un sistema de facturación con un sistema de control interno que facilite el proceso de facturación, organice la información y contribuya con la rentabilidad de la empresa (82%).

A pesar que la empresa se sujeta por las normas y leyes vigentes a nivel nacional, está ha tenido inconvenientes en el proceso de facturación para cumplir con las normas correspondientes (82%), por eso el proceso de facturación está afectando el funcionamiento normal y generando

conflictos interno y externos (91%). La empresa viene cumpliendo con las normas legales actuales sobre facturación electrónica (82%). La propuesta de un sistema de control interno en el proceso de facturación es necesaria para la empresa y así mejorar el proceso y flujo de información contable (91%). Los elementos de este sistema de control interno son: control interno general, control interno del efectivo, control interno del pasivo, control interno de la compras, control interno de la documentación y las cuentas por pagar, control interno de los pagos por servicios.

## **5.2 Recomendaciones**

Para que la empresa Ducamp, C.A. pueda garantizar un proceso de facturación que impacte positivamente, brinde seguridad a los activos, sea eficiente, cumpla con las normas legales del país y garantice confianza a los usuarios y clientes, debe implementar la propuesta del sistema de control interno para el proceso de facturación

Es necesario que actualice el Manual de Organización y Funciones para evitar duplicidad de acciones, funciones y responsabilidad con relación al proceso de facturación, además de evitar involucrar mucho personal en el área de facturación de la empresa.

Establecer un programa de capacitación y actualización para el personal y garantizar un nivel de permanencia del personal en el área de facturación y cobranza, así se va garantizando eficiencia, seguridad y confiabilidad en el proceso de facturación.

Evaluar periódicamente el Sistema de Control Interno que garanticen que se estén realizando los procesos y estableciendo los controles como se describen en el manual de procedimientos

## **CAPITULO VI**

### **PROPUESTA**

La propuesta se refiere al ofrecimiento convite o pensamiento que se expresa con un cierto objetivo, Del mismo modo León (2018), señala “Que se trata de una propuesta de acción para resolver un problema práctico o satisfacer una necesidad. Es indispensable que dicha propuesta se acompañe de una investigación que demuestre su factibilidad o posibilidad de realización” (p.20).

Con este proyecto se estima, que con el proceso formativo, al facilitar a los trabajadores conocimientos, contribuye a la formación de mejores profesionales y a la disminución de problemas generados por el desconocimiento y limitaciones inherentes a los procesos de facturación. Las condiciones para este proyecto están dadas, y es por lo tanto el propósito del presente trabajo de investigación, ya que permitirá a los trabajadores de la empresa DUCAMP, C.A, la adquisición y consolidación de los conocimientos en: Estrategias, Desarrollo de facturaciones, Trabajo en Equipo, Toma de decisiones, Comunicación y Desempeño Organizacional.

En base a estas premisas, la propuesta está sustentada en la utilización de los recursos tecnológicos como elementos fundamentales, poniendo al alcance del participante, una variedad de herramientas las cuales resultan un recurso, en la medida en que el diseñador instruccional las utilice adecuadamente, en la ejecución del diseño y en la aplicación del mismo; igualmente están sustentados en los diferentes enfoques requeridos para obtener aprendizaje en los destinatarios.

#### **6.1 Título**

Utilizando herramientas que le permitan mejorar el proceso de facturación; tomando en cuenta los elementos esenciales como lo son: una buena toma de decisiones, delegación de funciones, efectividad, la eficacia en sus procesos productivos, se elabora la propuesta que lleva por título: Proponer un sistema de control interno para mejorar el proceso de facturación en la en la empresa Ducamp, C.A

## **6.2 Objetivos de la Propuesta**

### **6.2.1 Objetivo General**

Utilizar herramientas que le permitan mejorar el proceso de facturación en la empresa Ducamp, C.A. Esto significa que hay que alcanzar no sólo una forma estructural sino que requiere de una dinámica funcional diferente a la que tradicionalmente se utiliza en el proceso de facturación

### **6.2.2 Objetivos Específicos**

- Identificar las estrategias necesarias como herramienta para fortalecer la optimización del sistema de facturación de la empresa Ducamp, C.A
- Desarrollar un plan formativo de estrategias que contribuyan al mejoramiento del sistema de facturación de la empresa Ducamp, C.A
- Ejecutar la herramienta estrategias para optimizar el sistema de facturación de la empresa Ducamp, C.A

## **6.3 Justificación de la Propuesta**

Esta propuesta tendrá un impacto en la empresa al implementar un sistema de control interno para mejorar e proceso de facturación, usando métodos de seguimiento y control eficiente para brindar un buen servicio al cliente, existe un gran desconocimiento sobre los mecanismos y procedimiento de Control Interno que conduce a generar desconfianza en la población y no garantiza brindar un servicio de calidad; por ello es este proyecto de investigación permitirá que desde la gerencia y el personal de la empresa conozcan sobre el sistema de Control Interno con lo cual va beneficiar al proceso de facturación.

## **6.4 Factibilidad Técnica**

- Por estrategia entendemos las metas de la organización y, la manera en la que ésta busca alcanzarlas.
- Estructura, significa la división y el agrupamiento de tareas, autoridades y responsabilidades; la estructura determina la posición de los miembros de la organización y las relaciones entre ellos.

- Los sistemas son las condiciones y acuerdos relacionados con la manera en que se manejan los procesos de información, comunicación y toma de decisiones.
- Cultura puede definirse como la suma combinada de las opiniones individuales, los valores compartidos y las normas de los miembros de la organización.

## 6.5 Factibilidad Operativa

La propuesta de un sistema de control interno para mejorar el proceso de facturación en la en la empresa Ducamp, C.A, es factible porque la industria posee las herramientas necesarias para lograr un desarrollo eficaz. Es importante destacar que a partir de la creación de la figura de los Programas de Formación, se busca reafirmar su papel rector en el campo de la formación, cuyas características más resaltantes se expresan en las siguientes premisas:

- Pertinencia socio-académica. El proceso educativo debe guardar estrecha relación con las necesidades: locales, regionales y nacionales, vocaciones de los trabajadores involucrados y otros actores
- Formación integral. Supone el ejercicio formativo más allá de los contenidos, que debe traducirse en ciudadanos con solidez científico-técnica y humanística, así como contribuir con el proyecto ético venezolano.
- Constitución de redes. En un sentido amplio, implica el trabajo articulado, cooperativo y corresponsable para la producción de saberes y conocimientos.

## 6.6 Estructura de la propuesta

<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>	Permiten asegurar que se tomen las medidas necesarias para gestionar los riesgos que se puedan presentar en el camino de conseguir los objetivos planteados por la empresa	Los formatos de entrega, archivo y revisión de facturas deben ser presentados de forma periódica.
		Cada paquete que acompaña las facturas debe tener un responsable
		Evaluación de indicadores, se deben evaluar mes a mes los indicadores de gestión, con el propósito de identificar falencias en el proceso y buscar mejoras

<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>	Metas en la organización y en especial en el área de facturación es un lineamiento vital a la hora de evaluar los riesgos. Este elemento permite mitigar toda acción, o proceso que no funcione adecuadamente y que pueda retrasar un proceso vital para conseguir los objetivos	Definir los puntos clave del proceso de facturación y ajustar elementos de control cuando lo requiera
		Reportar fallas del proceso de facturación mediante informe de reporte al coordinador de área y gerencia
		Verificar que se lleven a cabo los controles pertinentes en los puntos clave del proceso de facturación.
<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	La información y comunicación dentro de la organización debe fluir de la manera más clara y oportuna, garantizando que todo el personal pueda recibir y entender el mensaje de la gerencia, en relación a obligaciones en materia de control, puesto que si no se conocen los elementos del sistema de control, es posible que surjan fallas que retrasen el proceso de facturación	Se debe respetar la cadena de comunicación Gerencia – Coordinación –Auxiliares
		Los reportes de errores en los paquetes que acompañan las facturas se deben entregar en un plazo no mayor a un día
		Todos los formatos de control deben estar debidamente firmados con fecha

## REFERENCIAS

- Arias, F (2017). El Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica. Editorial: [Episteme](#) , (5ta Ed). Caracas, VENEZUELA.
- Bavaresco, (2018). Las Técnicas de la Investigación (Manual para la Elaboración de Tesis, Monografías, Informes). (7ª Ed.). Maracaibo. EDILUZ.
- Balestrini (2017) La información metodológica. Editorial océano
- Castillo (2017), Análisis de los negocios. México: Pearson Educación
- Cedeño (2019) Estadísticas censal, Edit. Imperial
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (Gaceta Oficial Extraordinaria N° 36.860 de fecha 30 de diciembre de 1999) en sus artículos 2. Y 311
- Cueva, (2019), en su tesis titulada “Uso del control interno para optimizar la gestión en el proceso de evaluación de créditos en la empresa PROAGRO”. Universidad Nacional Abierta para optar al título de licenciado en administración.
- Díaz, y Martínez (2020) Control y gestión del área comercial y de producción. España: Netbibl
- Estupiñán, Aisa y Cariberg (2018), El sistema de control interno como soporte para la eficiente gestión de inventarios en las empresas comerciales
- García (2020) los procesos administrativos. Edit. Chateles
- Giménez. (2018). El Proceso de Investigación. 2da Edición. Valencia Venezuela
- Hacker (2019) Sistema de control interno para organizaciones. España
- Hilton (2017) la funciones administrativa. San Francisco: Business Press
- Holmes,(2019). La Auditoría total. Edit. Raize
- Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (Gaceta Oficial N° 6.076 Extraordinario del 7 de mayo del año 2001) Artículo 45.
- Naresh (2017): Las encuestas México: Pearson Educación
- Machado, Reyes (2018), El proceso de facturación
- Matos (2018), investigación cuantitativa. Edit. Santillana
- Martínez (2018), kur- richason edit. Océano
- Moscoso, Echevarría (2018), en su tesis, titulada “Implementación del sistema de control interno en el área de facturación y cobranza en la empresa RCA. Universidad Católica Andrés Bello. Para optar al título de licenciados en administración
- Ramos (2017), en su tesis “Propuesta para la mejora del Control Interno en el área de Compra de la Empresa Distribuidora Cable S.A”, tesis para obtener el grado de licenciado en administración en la Universidad de Carabobo

Sampieri, (2019). Metodología de la Investigación, Editorial Mc. Graw Hill. Tercera Edición.  
Bogotá Colombia

Tamayo y Tamayo (2020), Los antecedentes de investigación Editorial Mc. Graw Hill.

# **ANEXOS**

**Anexo A: Instrumento aplicado****Cuestionario**

**Marque con una (X) la respuesta que considere:**

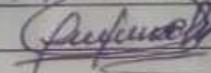
1. ¿La empresa Ducamp alcanza las metas propuestas en el área de facturación?
  - SI
  - NO
2. ¿Los procesos administrativos de la empresa Ducamp se hacen satisfactoriamente?
  - SI
  - NO
3. ¿Los objetivos del área de facturación se controlan constantemente?
  - SI
  - NO
4. ¿Las funciones organizacionales en la empresa están definidas por un manual de funciones?
  - SI
  - NO
5. ¿El organigrama de la empresa está constituido por los niveles jerárquicos?
  - SI
  - NO
6. ¿Se respetan las líneas del nivel jerárquicos en la empresa Ducamp?
  - SI
  - NO
7. ¿La auditoría en el área de facturación se hacen constantemente?
  - SI
  - NO
8. ¿El proceso de facturación cumple con los protocolos establecidos?
  - SI
  - NO
9. ¿Se hacen seguimiento en los procesos de facturación?
  - SI
  - NO

## Anexo B: Formato de Validación


 UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS  
 LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"  
 VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA  
 Y PROCESOS INDUSTRIALES  
 PROGRAMA ACADÉMICO NÚCLEO TINAQUILLO  
 TINAQUILLO ESTADO COJEDES  
**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN**

N°	PERTINENCIA			REDACCIÓN			ADECUACIÓN		
	B	R	D	B	R	D	B	R	D
1	✓						✓		
2	✓						✓		
3	✓						✓		
4	✓						✓		
5	✓						✓		
6	✓						✓		
7	✓						✓		
8	✓						✓		
9	✓						✓		
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									

**OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS**

NOMBRES Y APELLIDOS MELQUIADES CAMACHO  
 C.I: V-4101511 CARGO: P.H.  
 NIVEL ACADÉMICO Ms: ED: EPS: MATEMÁTICA  
 FECHA 26. ABRIL 2022 FIRMA 

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS  
LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS  
LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"  
VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA  
Y PROCESOS INDUSTRIALES  
PROGRAMA ACADÉMICO NÚCLEO TINAQUILLO  
TINAQUILLO ESTADO COJEDES  
INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN

N°	PERTINENCIA			REDACCIÓN			ADECUACIÓN		
	B	R	D	B	R	D	B	R	D
1	✓						✓		
2	✓						✓		
3	✓						✓		
4	✓						✓		
5	✓						✓		
6	✓						✓		
7	✓						✓		
8	✓						✓		
9	✓						✓		
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									

OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS

NOMBRES Y APELLIDOS ALBERTO APONTE  
 C.I. 13757832 CARGO: DOCENTE  
 NIVEL ACADÉMICO MSc. Gerencia General  
 FECHA 20/4/2022 FIRMA [Signature]



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS  
 LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"  
 VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA  
 Y PROCESOS INDUSTRIALES  
 PROGRAMA ACADÉMICO NÚCLEO TINAQUILLO  
 TINAQUILLO ESTADO COJEDES  
 INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN

N°	PERTINENCIA			REDACCIÓN			ADECUACIÓN		
	B	R	D	B	R	D	B	R	D
1	✓						✓		
2	✓						✓		
3	✓						✓		
4	✓						✓		
5	✓						✓		
6	✓						✓		
7	✓						✓		
8	✓						✓		
9	✓						✓		
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									

OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS

NOMBRES Y APELLIDOS Orlando Sanchez  
 C.I. 15018296 CARGO: Docente Unel/63  
 NIVEL ACADÉMICO Doctor  
 FECHA 20-01-2021 FIRMA

## Anexo C: Prueba piloto

Prueba Piloto

		Sujetos										
items	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	total	
1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	4	
2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	
3	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	4	
4	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	
6	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	5	
7	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	3	
8	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	
total	6	6	6	4	5	5	5	3	4	2		
p	0,67	0,67	0,67	0,44	0,56	0,56	0,56	0,33	0,44	0,22		
q	0,33	0,33	0,33	0,56	0,44	0,44	0,44	0,67	0,56	0,78		
pq	0,22	0,22	0,22	0,25	0,25	0,25	0,25	0,22	0,25	0,17		
$\sum pq$	2,30											
vt	6,9											
k	9											
						kr-20	0,751					

$$KR-20 = \left( \frac{k}{k-1} \right) * \left( 1 - \frac{\sum p.q}{Vt} \right)$$

- KR-20 = Coeficiente de Confiabilidad (Kuder-Richardson)
- k = Número total Items en el instrumento.
- Vt: Varianza total.
- Sp.q = Sumatoria de la varianza de los items.
- p = TRC / N; Total de Respuestas Correctas (TRC) entre el Número de sujetos participantes (N)
- q = 1 - p

Coeficiente de Correlación Magnitud	
0,70 a 1,00	Muy fuerte
0,50 a 0,69	Sustancial
0,30 a 0,49	Moderada
0,10 a 0,29	Baja
0,01 a 0,09	Despreciable

