

Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
"EZEQUIEL ZAMORA"



LA UNIVERSIDAD QUE SIEMPRE

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"
VICERECTORADO DE INFRAESTRUCTURA Y
PROCESOS INDUSTRIALES
COORDINACIÓN DE POSTGRADO

**VISION GERENCIAL PARA LA OPTIMIZACION DEL PROCESO DE
CUENTAS POR PAGAR EN LA EMPRESA MERSAN C.A. TINAQUILLO
ESTADO COJEDES**

AUTORA

PINTO MARIANA

C.I. N° 20.268.528

TUTOR: MSC. CARMEN PINTO

Tinaquillo, Junio 2018

Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
"EZEQUIEL ZAMORA"



LA UNIVERSIDAD QUE SIEMBRA

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"
VICERECTORADO DE INFRAESTRUCTURA Y
PROCESOS INDUSTRIALES
COORDINACIÓN DE POSTGRADO

**VISION GERENCIAL PARA LA OPTIMIZACION DEL PROCESO DE
CUENTAS POR PAGAR EN LA EMPRESA MERSAN C.A. TINAQUILLO
ESTADO COJEDES**

Requisito parcial para optar al grado de
Magister Scientiarum en Gerencia General

AUTORA

PINTO MARIANA

C.I. N° 20.268.528

TUTOR: MSC. CARMEN PINTO

Tinaquillo, Junio 2018



UNIVERSIDAD NACIONAL
EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"



Programa de Estudios Avanzados

ACTA DE ADMISIÓN TRABAJO ESPECIAL DE GRADO, TRABAJO DE GRADO, TESIS DOCTORAL

Nosotros, miembros del jurado de:

Trabajo Especial de Grado	<input checked="" type="checkbox"/> Trabajo de Grado	Tesis Doctoral
---------------------------	--	----------------

Titulado(a):

VISION GERENCIAL PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR PAGAR EN LA EMPRESA MERSAN C.A. TINAQUILLO ESTADO COJEDES

Elaborado por el (la) participante:

Nombres, Apellidos y Cédula de Identidad

Mariana Margarita Pinto Natera, C.I. 20.268.528

Como requisito parcial para optar al grado académico de: Magister Scientiarum, el cual es ofrecido en el programa de: Maestría en Administración Mención Gerencia General (Tinaquillo), de la Coordinación de Postgrado del Vicerrectorado de Infraestructura y Procesos Industriales de la UNELLEZ - San Carlos, hacemos constar que hoy: 22/05/2018 a las: 10:00 Am se realizó la admisión del mismo, acordando que:

- EL TRABAJO / TESIS SE ACEPTA PARA LA PRESENTACIÓN / DEFENSA ORAL.
- EL TRABAJO / TESIS SE ACEPTA PARA LA PRESENTACIÓN / DEFENSA ORAL, UNA VEZ QUESE ADOPTEN LAS MODIFICACIONES SUGERIDAS.
- EL TRABAJO / TESIS NO SE ACEPTA PARA LA DEFENSA ORAL.

Se estableció como fecha de presentación / defensa, el día: 21/06/2018 hora: 9.52 Am, Dando fe de ello levantamos la presente acta en San Carlos, 22/05/2018.

1.- Jurado Coordinador (a)

MSc. Carmen Pinto, C.I. 4.101.093,
(Tutora - UNELLEZ)

2.- Jurado Principal

MSc. Yesenia Fuentes, C.I.
13.734.377

3.- Jurado Principal

MSc. Ameira Peña, C.I.
12.366.960, (UDS)

4.- Jurado Suplente 1

MSc. Herminia Aguiar, C.I.
4.096.093, (Externa)

5.- Jurado Suplente 2

MSc. Victor Mendoza, C.I.
10.986.840, (UNELLEZ)





UNIVERSIDAD NACIONAL
EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"



Programa de Estudios Postgrado

ACTA DE PRESENTACIÓN / DEFENSA TRABAJO ESPECIAL DE GRADO, TRABAJO DE GRADO, TESIS DOCTORAL

Nosotros, miembros del jurado de:

Trabajo Especial de Grado	<input checked="" type="checkbox"/>	Trabajo de Grado	<input type="checkbox"/>	Tesis Doctoral	<input type="checkbox"/>
---------------------------	-------------------------------------	------------------	--------------------------	----------------	--------------------------

Titulado(a):

VISION GERENCIAL PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR PAGAR EN LA EMPRESA MERSAN C.A. TINAQUILLO ESTADO COJEDES

Elaborado por el (la) participante:

Nombres, Apellidos y Cédula de Identidad

Mariana Margarita Pinto Natera, C.I. 20.268.528

Como requisito parcial para optar al grado académico de: *Magister Scientiarum*, el cual es ofrecido en el programa de: *Maestría en Administración Mención Gerencia General (Tinaquillo)*, de la *Coordinación de Postgrado del Vicerrectorado de Infraestructura y Procesos Industriales de la UNELLEZ - San Carlos*, hacemos constar que hoy, 21/06/2018, a las 9:52 Am, se realizó la presentación / defensa del mismo, acordando:

- APROBAR LA PRESENTACIÓN / DEFENSA DEL TRABAJO / TESIS.**
- APROBAR LA PRESENTACIÓN / DEFENSA DEL TRABAJO / TESIS, OTORGANDO MENCIÓN PUBLICACIÓN.**
- APROBAR LA PRESENTACIÓN / DEFENSA DEL TRABAJO / TESIS, OTORGANDO MENCIÓN HONORÍFICA.**
- APROBAR LA PRESENTACIÓN / DEFENSA DEL TRABAJO / TESIS, OTORGANDO MENCIÓN PUBLICACIÓN Y HONORÍFICA.**

Dando fe de ello levantamos la presente acta, la cual finalizó a las: 10:20 Am.

1.- Jurado Coordinador (a)

MSc. Carmen Pinto, C.I. 4.101.093,
(Tutora - UNELLEZ)

2.- Jurado Principal

MSc. Yesenia Fuentes, C.I.
13.734.377

3.- Jurado Principal

MSc. Ameira Peña, C.I. 12.366.960,
(UDS)

4.- Jurado Suplente 1

MSc. Herminia Aguilar, C.I. 4.096.093,
(Externa)

5.- Jurado Suplente 2

MSc. Victor Mendoza, C.I.
10.986.840, (UNELLEZ)



AGRADECIMIENTOS

A mi querida y entrañable **MADRE** por su valiosa guía, colaboración, paciencia, y ante todo su apoyo, ya que a ella le debo todo mis logros

A mi adorado tesoro mi **HIJA** querida, como fuente de inspiración

A mi QUERIDIDO Y ADORADO ESPOSO **CASTELLANO ETZEL**, por ser esa luz y energía que formó parte de mi vida, iluminando para poder alcanzar de forma eficiente esta meta.

A los Revisores Profesores **MSC CARMEN PINTO** por su profesionalismo y apoyo incondicional, a la realización de la tesis.

Al Vicerrectorado de la **UNELLEZ**, Área de Postgrado y en ella a los distinguidos docentes quienes con su profesionalismo y ética puesto de manifiesto sus conocimientos que nos servirán para ser útiles a la sociedad.

DEDICATORIA

A MI DIOS TODOPODEROSO, por haberme permitido alcanzar esta meta, dándome vida, salud y sabiduría para lograr mis objetivos, con su infinita bondad y amor.

A MI HIJA, que es el motivo y la razón que me han llevado a seguir superándome día a día, para alcanzar mis más apreciados ideales.

A, ESPOSO CASTELLANO ETZEL, por ser esa luz y energía que formó parte de mi vida, y mi pilar para alcanzar mis metas.

INDICE GENERAL

	Pp
ACTA DE ACEPTACION DEL TUTOR.....	iii
ADMISION DEL TRABAJO DE GRADO.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
INDICE GENERAL.....	vii
LISTA DE CUADROS.....	viii
LISTA DE TABLAS.....	ix
RESUMEN.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I: EL PROBLEMA	
Conceptualización y delimitación del objetivo de estudio.....	4
Interrogantes de la investigación.....	23
Objetivos de la investigación.....	24
Objetivo General.....	24
Justificación.....	24
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	
Antecedente de la investigación.....	28
Bases Teóricas.....	32
Bases Legales.....	38
Sistema de Variable.....	39
Operacionalización de variables.....	41
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO	
Naturaleza de la investigación.....	43
Tipo de la Investigación.....	43
Diseño de la Investigación.....	44
Población y Muestra.....	44
Técnica e instrumento de Recolección de Datos.....	45
Validez y Confiabilidad del Instrumento.....	47
Técnicas de Procesamiento y Análisis de los Datos.....	48
CAPITULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
Análisis del Diagnostico.....	52
CAPITULO V: PROPUESTA	
Presentación de la propuesta.....	69
Justificación de la Propuesta.....	69

Fundamentación Teórica.....	70
Fundamentación Legal.....	71
Enfoque estratégico del plan de Gestión del Conocimiento.....	73
Objetivos de la Propuesta.....	74
Estructura de la Propuesta.....	74
REFERENCIAS CONSULTADAS	84
ANEXOS	91
A. INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.....	
B. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO.....	
C. PRUEBA DE CONFIABILIDAD.....	

LISTA DE CUADROS

CUADRO		P.p
01	Operacionalización de la variable	
02	Escala de Confiabilidad	

LISTA DE TABLAS

	pp.
TABLAS	
1	Respuestas de las muestras sobre la Variable: Procesos administrativos Dimensión: Conocimientos previos y capacitación del personal del Indicador: Planificación..... 53
2	Respuestas de las muestras sobre la Variable: Desarrollo del departamento de cuentas por pagar Dimensión: Promoción del desarrollo gerencial Indicador: Estrategias 53
3	Respuestas de las muestras sobre la Variable: Procesos administrativos la Dimensión: Procesos Administrativos, según frecuencia absoluta y porcentual del Indicador: Organización..... 54
4	Respuestas de las muestras sobre la Variable: Desarrollo del departamento de cuentas por pagar a la Dimensión: Procesos Administrativos, según frecuencia absoluta y porcentual del Indicador: Organización..... 54
5	Respuestas de las muestras sobre la Variable: Estrategias Gerenciales, en relación a la Dimensión: Procesos Administrativos, según frecuencia absoluta y porcentual del Indicador: Dirección..... 55
6	Respuestas de las muestras sobre la Variable: Estrategias Gerenciales, en relación a la Dimensión: Procesos Administrativos, según frecuencia absoluta y porcentual del Indicador: Dirección..... 56
7	Respuestas de las muestras sobre la Variable: Estrategias Gerenciales, en relación a la Dimensión: Procesos Administrativos, según frecuencia absoluta y porcentual del Indicador: Control..... 56
8	Respuestas de las muestras sobre la Variable: Estrategias Gerenciales, en relación a la Dimensión: Procesos Administrativos, según frecuencia absoluta y porcentual del Indicador: Control..... 57
9	Respuestas de las muestras sobre la Variable: Estrategias Gerenciales, en relación a la Dimensión: Ambiente Interno y Externo, según frecuencia absoluta y porcentual del Indicador: Fortalezas..... 57 Respuestas de las muestras sobre la Variable: Estrategias Gerenciales, 58

10	en relación a la Dimensión: Ambiente Interno y Externo, según frecuencia absoluta y porcentual del Indicador: Fortalezas.	
	Respuestas de las muestras sobre la Variable: Estrategias Gerenciales,	
11	en relación a la Dimensión: Ambiente Interno y Externo, según frecuencia absoluta y porcentual del Indicador: Oportunidades.....	59
	Respuestas de las muestras sobre la Variable: Estrategias Gerenciales,	
12	en relación a la Dimensión: Ambiente Interno y Externo, según frecuencia absoluta y porcentual del Indicador: Oportunidades.....	59
	Respuestas de las muestras sobre la Variable: Estrategias Gerenciales,	
13	en relación a la Dimensión: Ambiente Interno y Externo, según frecuencia absoluta y porcentual del Indicador: Debilidades.....	60
	Respuestas de las muestras sobre la Variable: Estrategias Gerenciales,	
14	en relación a la Dimensión: Ambiente Interno y Externo, según frecuencia absoluta y porcentual del Indicador: Debilidades.....	61
	Respuestas de las muestras sobre la Variable: Estrategias Gerenciales,	
15	en relación a la Dimensión: Ambiente Interno y Externo, según frecuencia absoluta y porcentual del Indicador: Amenazas.....	61
	Respuestas de las muestras sobre la Variable: Estrategias Gerenciales,	
16	en relación a la Dimensión: Ambiente Interno y Externo, según frecuencia absoluta y porcentual del Indicador: Amenazas.....	62
	Respuestas de las muestras sobre la Variable: Estrategias Gerenciales,	
17	en relación a la Dimensión: Satisfacción al Cliente, según frecuencia absoluta y porcentual del Indicador: Capacidad de Respuesta.....	62
	Respuestas de las muestras sobre la Variable: Estrategias Gerenciales,	
18	en relación a la Dimensión: Satisfacción al Cliente, según frecuencia absoluta y porcentual del Indicador: Capacidad de Respuesta.....	63
	Respuestas de las muestras sobre la Variable: Estrategias Gerenciales,	
19	en relación a la Dimensión: Satisfacción al Cliente, según frecuencia absoluta y porcentual del Indicador: Prestación de Servicios.....	64
	Respuestas de las muestras sobre la Variable: Estrategias Gerenciales,	
20	en relación a la Dimensión: Satisfacción al Cliente, según frecuencia absoluta y porcentual del Indicador: Prestación de Servicios.....	64
	Respuestas de las muestras sobre la Variable: Estrategias Gerenciales,	
21	en relación a la Dimensión: Eficiencia Operacional, según frecuencia absoluta y porcentual del Indicador: T.I.C.....	65

22	Respuestas de las muestras sobre la Variable: Estrategias Gerenciales, en relación a la Dimensión: Eficiencia Operacional, según frecuencia absoluta y porcentual del Indicador: T.I.C.....	665
23	Respuestas de las muestras sobre la Variable: Estrategias Gerenciales, en relación a la Dimensión: Eficiencia Operacional, según frecuencia absoluta y porcentual del Indicador: Gestión Participativa.....	66
24	Respuestas de las muestras sobre la Variable: Estrategias Gerenciales, en relación a la Dimensión: Eficiencia Operacional, según frecuencia absoluta y porcentual del Indicador: Eficiencia Operacional.	67

**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”
VICERRECTORADO DE PRODUCCIÓN AGRÍCOLA
COORDINACIÓN DE ÁREA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA Y PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL
VISION GERENCIAL PARA LA OPTIMIZACION DEL PROCESO DE
CUENTAS POR PAGAR EN LA EMPRESA MERSAN C.A. TINAQUILLO
ESTADO COJEDES**

Autor: **Mariana Pinto**
Tutor: **MGs. Carmen Pinto**

RESUMEN

La investigación estuvo orientada en Diseñar un Programa de procedimientos administrativo para la optimización del proceso de cuentas del departamento cuentas por pagar, Empresa MERSAN C.A. Cojedes., enmarcado dentro de la investigación descriptiva de campo, bajo la modalidad de proyecto factible, con una población conformada por veintitres (23) personal administrativo de la empresa . La técnica para la recolección de información fue la encuesta, y el instrumento contentivo de veinticuatro (24) ítems de acuerdo a las variables y las dimensiones, el mismo fue validado según el juicio de expertos. Para el mismo, se utilizo el método estadístico denominado Coeficiente Alpha de Cronbach, el cual dio como resultado (0,86), resultado este que se considera altamente confiable. Entre las principales conclusiones se encuentran: destacar la importancia que tiene las estrategias gerenciales como recurso para la obtención de las metas y objetivos organizacionales, de MERSAN C.A,utilizando la conformación de equipos de trabajos en el departamento para la búsqueda de mejorar la productividad, satisfacción del cliente y eficiencia operacional de la empresa .Por lo que se recomienda, aplicar la propuesta presentada dado que, beneficiara al sector de la construcción del municipio Tinaquillo en la perspectiva de posicionamiento del mercado al cual ofrecen sus servicios.

Palabras Clave: Cuentas Por Pagar, Administración, Programa de Procedimientos, Procesos.

**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”
VICERRECTORADO DE PRODUCCIÓN AGRÍCOLA
COORDINACIÓN DE ÁREA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA Y PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL**

**VISION GERENCIAL PARA LA OPTIMIZACION DEL PROCESO DE
CUENTAS POR PAGAR EN LA EMPRESA MERSAN C.A. TINAQUILLO
ESTADO COJEDES**

Autor: Mariana Pinto
Tutor: MGs. Carmen Pinto

RESUMEN

The research was oriented in Designing a Program of administrative procedures for the optimization of the accounts process of the accounts payable department, Company MERSAN C.A. Cojedes., Framed within the descriptive investigation of field, under the modality of feasible project, with a population conformed by twenty-three (23) administrative personnel of the company. The technique for the collection of information was the survey, and the instrument containing twenty-four (24) items according to the variables and dimensions, it was validated according to expert judgment. For the same, the statistical method called Cronbach's Alpha Coefficient was used, which gave as a result (0.86), which result is considered highly reliable. Among the main conclusions are: highlight the importance of management strategies as a resource for the achievement of organizational goals and objectives, MERSAN CA, using the formation of teams in the department to seek to improve productivity, satisfaction of the client and operational efficiency of the company. Therefore, it is recommended to apply the proposal presented as it will benefit the construction sector of the Tinaquillo municipality in the perspective of positioning the market to which they offer their services.

Palabras Clave : bill to pay, administration, program of procedures, processes

INTRODUCCIÓN

La administración en las empresas están dedicadas al alcance de sus objetivos y que su grupo de empleados desarrolle el trabajo de la forma más eficiente, y así alcanzar todas aquellas metas que se proponga, los modelos administrativos aplicados para su funcionamiento vienen presentando falta de organización, lentitud y ausencia de programas de capacitación que de alguna u otra forma afectan y demoran los procesos operacionales de la organización disminuyendo así la calidad del servicio que ofrece.

Toda organización que se mantenga propensa a cambios permanentes en los procesos de mejoramientos continuos y en la consolidación de una filosofía de gestión que apunte hacia la excelencia, debe plantearse como una cuestión de primer orden, la revisión de lo que se denomina Estrategias Gerenciales el cual se ha constituido en el instrumento por excelencia para el cambio en busca del logro de una mayor eficiencia organizacional, condición indispensable en el mundo actual, caracterizado por la intensa competencia a nivel nacional e internacional. En estos tiempos cambiantes en que los valores evolucionan rápidamente y los recursos se vuelven escasos, cada vez es más necesario comprender aquello que influye sobre el rendimiento de los individuos en el trabajo.

Es así, como la Estrategia Gerencial busca lograr un cambio de la organización conforme en primer término a las necesidades, exigencias o demandas de la misma. Su área de acción fundamental es, por lo tanto, aquella que tiene relación con los recursos humanos, la calidad de sus productos y la satisfacción del cliente en función de costo-rentabilidad-producción. De esta forma, la atención se puede concentrar en las modalidades de acción de determinados grupos y su eficiencia, en mejorar las relaciones humanas, en los factores económicos y de costos, en las relaciones entre grupos, en el desarrollo de los equipos humanos y en la conducción o liderazgo.

La gerencia de las empresas en la última década, han sido afectadas por los desequilibrios económicos que se han generado, dado los elevados índices de inflación y los cambios de políticas macro y micro económicas en Venezuela; ² todo esto afecta los costos operativos e influye en los precios de los productos que comercializan, igualmente esta situación repercute en la capacidad de compra de los clientes, porque cada día sus ingresos se ven mermados en forma considerable.

Es por ello, que las empresas sus recursos financieros se encuentran limitados, por la falta de insumo, materia prima importada, y la nacional carece de los estándares de calidad para producir un producto que pueda mantenerse en el mercado.

Indubitablemente, las empresas se haya en permanente transformación. Las organizaciones empresariales han visualizado que el cambio se genera, ante las realidades económicas de Venezuela, que repercuten en la verdadera atención al cliente, y en la formación del recurso humano ante esta realidad porque son estos quienes mantienen contacto directo con los clientes y a su vez son la imagen de la organización.

Por tal motivo, es innegable la importancia que representa para la empresa buscar nuevas estrategias para optimizar la organización, y por ende estas se esmeran en prestar mejor servicio de acuerdo a la productividad, en función del costo-valor. De allí, es que las empresas deben adaptarse a brindar un mejor servicio, y mantener la cartera de los pequeños, medianos empresarios, dado que, estos son la fuente principal para la producción de la empresa.

Desde esta perspectiva, se plantea la presente investigación, la cual tiene por objeto diseñar un Programa de procedimientos administrativo para la optimización del proceso de cuentas del departamento cuentas por pagar, Empresa MERSAN C.A. Tinaquillo estado Cojedes, aunado a la participación de sus miembros en las actividades operativas que se ejecutan y por ende contribuyen al logro de los objetivos propuestos.

La presente investigación está estructurada en los siguientes capítulos: Capítulo I: Establece la situación problemática, los objetivos y la justificación de la investigación.

El Capítulo II, contiene el marco teórico referencial, cuyo contenido está conformado por las bases teóricas, antecedentes de la investigación, bases legales y sistema de variables.

El Capítulo III, comprende el marco metodológico, detallándose aquí la modalidad de la investigación, población y muestra, técnica e instrumentos de recolección de datos.

El Capítulo IV, presenta los resultados del diagnóstico en función de los objetivos del estudio y la fase metodológica de la factibilidad de la propuesta y propuesta.

El Capítulo V, ha de considerarse el aporte de la autora en cuanto ofrece una propuesta de las estrategias gerenciales para mejorar la productividad, operacionalidad y satisfacción de los clientes.

Y finalmente las referencias bibliográficas y anexos que complementan el presente trabajo de investigación.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Unos de los problemas más comunes y de mucha importancia que se observa en la actualidad dentro de las empresas, es en el área administrativa y de la cual la gerencia debe preocuparse por mejorar, ya que estos son referentes que reflejan la falta de organización en todos sus aspectos, y que en muchas ocasiones traen como consecuencia retrasos y demoras en los trámites administrativos.

Estos conflictos mayormente se generan por la falta de comunicación y entendimiento entre las personas que la conforman, así como también por el desconocimiento de las obligaciones, actividades y proceso que se desarrollan en cada uno de los puestos de trabajo a nivel administrativo incluyendo las metas, propósitos y objetivos de la organización. Otras causas por la cual se originan dichos problemas se deben a la falta de programas de capacitación, manuales de procedimientos e indicadores evaluativos que suministran información para corregir fallas y mejoras a los procesos.

Así pues, actualmente, todas las empresas, tienen el reto de cumplir con la obtención de un mayor rendimiento de sus operaciones, a través del uso adecuado de sus recursos disponibles, por lo cual, es indispensable, desarrollar programas que permitan controlar y evaluar los procedimientos a fin de determinar la situación real de la misma, y lograr tomar las decisiones más efectivas para garantizar el éxito de la compañía.

Sobre este particular, Alvarado, López y Ramírez (2017), expresan que actualmente las empresas venezolanas, tanto públicas como privadas se valen de estrategias administrativas que permitan el logro de sus objetivos y metas específicas, dichas estrategias están relacionadas tanto con las operaciones internas de la misma, como con las relaciones que mantiene la

organización con el entorno que la rodea, donde están involucrados los clientes, proveedores, entes gubernamentales, entre otros.

En consecuencia con lo expuesto, la mencionada autora, manifiesta que las empresas debe disponer de programas de procedimientos administrativos, el cual representa una herramienta fundamental para todos los departamento y especialmente en el cuentas por pagar de cada organización, debido a que permiten tener un mejor control y funcionamiento en los procesos llevados a cabo en cada uno de ellos.

Sin embargo, es de hacer notar que debido a los diferentes factores que influyen en el desenvolvimiento de manera organizada en una institución, tales como, mantener buena administración, un amplio manejo de los recursos humanos y financieros, un adecuado control en los procedimientos contables, entre otros, es menester mantener un nivel suficiente en las actividades operacionales, para el cumplimiento de las metas propuestas.

De tal manera, la gerencia debe afrontar con mucho interés y proactividad, la realidad actual que enfrenta el sector empresarial venezolano, para ello, debe diagnosticar cuáles son las causas principales que están generando la aparición de problemas administrativos y emprender las acciones, buscar herramientas y estrategias para contrarrestarlo a fin de no verse afectadas las empresas en su operatividad, productividad. Debe propiciarse el dar paso a una cultura organizacional cónsona a una realidad que le favorezca, auténtica, en donde todo el personal este plenamente identificado con su rol y motivarlos de tal forma a generar sugerencias, participación que contrarreste los efectos negativos del problema administrativo.

En el caso de la Empresa MERSAN CA, la cual en la actualidad no dispone de programas contables ni manual de procedimiento administrativos, la cual afecta de gran manera la productividad de la misma, de allí que se considera relevante la necesidad de utilizar nuevas herramientas e instrumentos que permitan agilizar todas las actividades que se realizan en

cada uno de los puestos de trabajo, con el fin de que cada trabajador conozca de forma integral y global las actividades, procedimientos y tareas ejecutadas en los mismos.

Ahora bien, por su parte el departamento de Cuentas por Pagar requiere disponer de un programa de procedimientos administrativo, el cual facilite el desarrollo eficaz y eficiente de las tareas a cada empleado. De esta manera se propuso la elaboración de dicha herramienta con el objeto de suministrarle de forma más detallada y precisa una guía que los oriente al momento de realizar sus actividades diarias.

Al respecto, Henderson (2006), indica que las estrategias gerenciales “Es la búsqueda deliberada por un plan de acción que desarrolle la ventaja competitiva de un negocio, y la multiplique” (p. 85). En este contexto, la estrategia gerencial articula todas las potencialidades de la empresa, de forma que la acción coordinada y complementaria de todos sus componentes contribuya al logro de objetivos definidos y alcanzables. Idealmente, el análisis estratégico debería buscar las relaciones sistemáticas existentes entre las elecciones que realizan la alta dirección y los resultados económicos que obtiene la empresa.

El desenvolvimiento económico en el mundo ha acentuado la dinámica de la gerencia; Venezuela no escapa de ella, es un fenómeno que ha afectado a las empresas no importando su tamaño y estructura, el sector productivo al que se dedique, teniendo que reimpulsar los objetivos y metas de las mismas, afectando el crecimiento y desarrollo de las naciones, obstaculizando el intercambio comercial, lo cual estimula la competitividad y creatividad en la forma de llevar sus productos o servicios al mercado. En este marco de ideas, cabe mencionar lo que sostiene Sabino, (2008), en sentido que:

Toda organización debe aplicar medidas o métodos, con el fin de proteger los recursos que le han sido asignados para el desarrollo de sus actividades, por tanto el control interno es una herramienta esencial que debe ser aplicada en las instituciones bien sean públicas o privadas, debido a que

el mismo comprende el plan de organización y la coordinación de planes de ejecución, que verifiquen la exactitud y confiabilidad de los datos suministrados. El Control Interno establece parámetros que promueven las operaciones que se realizan dentro de los departamentos. (p. 23).

El mencionado autor adiciona que para que una empresa pueda mantener una posición competitiva requiere de un sinergismo efectivo entre los métodos y sistemas de trabajo, así como el compromiso del personal que desempeña sus funciones. A partir de esto, las empresas se han transformado en características propias en relación con el pasado de las mismas, e implica restricciones en la actualidad muy particulares en términos de competitividad. Entonces, la competitividad no es solamente bajos costos sino la capacidad de adaptarse a demandas variadas. Se pueden tener precios absolutamente formidables, pero si no se satisfacen los patrones culturales, las normas técnicas y los hábitos de consumo locales no se tendrán éxito en ese mercado. Es allí entonces, cuando comienza un juego entre las grandes empresas, las pequeñas y las medianas, por buscar sobrevivir en un mundo tan competitivo, ofreciendo mejores productos o servicios; que a su vez las hacen ser más fuertes o más débiles.

En este orden de ideas, es importante destacar que la gerencia administrativa posee unas funciones específicas que son: la planificación, la organización, liderazgo, comunicación, motivación, ejecución y el control; estas en conjunto se conoce como proceso administrativo y se puede definir como las diversas funciones que deben realizarse para que se logren los objetivos con la óptima utilización de los recursos existentes.

Por otro lado, los cambios que se están generando en Venezuela actualmente a nivel político, económico y social, afectan y exigen adaptarse a ellos de manera rápida, puesto que en cualquier organización es vital contar con una estructura organizacional que defina con claridad las funciones de las diversas áreas, así mismo establecer los niveles jerárquicos, deberes y responsabilidades, canales de información, comunicación e interrelación. Por esta razón, toda organización debe tratar de llevar a cabo estrategias que le permitan en un determinado momento obtener beneficios aprovechando las oportunidades externas, todo ello con la finalidad de subsanar debilidades y evitar el impacto de las amenazas externas. Desde esta perspectiva, Bitell (2000) argumenta que

Las estrategias gerenciales comprenden un conjunto de acciones planificadas en torno a las cuales la organización pretende alcanzar objetivos concretos, teniendo en consideración, al momento de generar los planes, la disposición de

los recursos necesarios para alcanzar los objetivos planteados en el seno de una empresa, insertándose en la acepción sistémica de organización. (p. 650).

Indubitablemente, las estrategias permiten la búsqueda de métodos que garanticen una organización de calidad, es decir, que se programan y ejecutan acciones, que se solucionan problemas, que se generan recursos y se cuenta con el personal que se requiere; es por ello, que la estrategia gerencial debe la herramienta primordial para que la empresa moderna y del siglo XXI, pueda ser competitiva y eficiente en el mundo del comercio, en ámbito nacional como internacional.

Por lo tanto, es necesario que la empresa MERSAN C.A, asuma y aplique las estrategias acompañada de los nuevos tópicos gerenciales, nuevas herramientas organizativas. A tal efecto, una de las actividades que compone parte del cumulo de estas herramientas son las estrategias gerenciales, las cuales se concibe como un proceso basado en orientar los esfuerzos hacia el logro de propósitos preestablecidos, que pueden estar entre otros, condicionados por la cultura que posea la organización.

Ciertamente, las estrategias gerenciales son un cumulo de acciones que debe tomar la gerencia, para maximizar la calidad de sus servicios, producción, para así lograr los objetivos y metas planteadas por la misma, y todo ello conlleva la formulación del presupuesto económico necesario para poder lograrlo, en corto, mediano y largo plazo

De allí, que con esta nueva concepción en la estructura organizativa de la empresa MERSAN C.A., para enfrentar el impacto económico en la obtención de la materia prima requerida para satisfacer a sus clientes; se hace necesario trabajar bajo la gestión de las estrategias gerenciales, que permitan la consecución del logro de objetivos y propósitos. Por lo tanto, la existencia de nuevos paradigmas en los cuales el conocimiento de la organización involucre a la gerencia bajo el precepto de que el gerente es un socio del proceso empresarial, en función de lo cual requiere atención a sus requerimientos de capacitación.

Por esto, la planificación y organización como estrategias administrativas, juegan un papel de vital importancia en la gerencia de una organización, puesto que debe atender factores críticos importantes como son las políticas de la organización, la naturaleza del servicio que se presta y los objetivos organizacionales a cumplir a través de estas estrategias en los cuales debe estar muy bien definida la necesidad de la organización de satisfacer al cliente.

Tal como lo explica Koontz y Weihrich (2005):

Ahora el propósito de las compañías debe ser nada menos que la excelencia. Pero para alcanzar la excelencia es necesario que los administradores estén dispuestos a colocar en primer término las necesidades de los usuarios. Jamás deben olvidar que los clientes son indispensables. Son la razón de vivir de las compañías. (p.101).

Es por ello, que la satisfacción del cliente o el usuario viene marcada sin duda alguna por la percepción que éste tiene del producto o servicio a recibir, puesto que su juicio preestablecido influirá de forma positiva o negativa sobre la calidad ofrecida por la organización. Por esto, es tan importante que las expectativas de los usuarios sean satisfechas y de ser posible superadas por el producto o servicio ofertado.

En el caso de la Empresa MERSAN.C.A., una empresa constituida desde hace ya 40 años, que funciona en la Zona Industrial de Tinaquillo, Calle 5 a 100 metros del INCES industrial. Esta empresa se dedica a la elaboración de alimentos para animales manufacturera escasas donde según observaciones realizadas por la autora de la presente investigación al jefe de administración que allí trabajan, y según manifestaciones de algunos clientes, personal administrativos entre otros, y en conversaciones informales, manifiestan que existe debilidades en el buen funcionamiento de los procesos que se llevan a cabo, ya que son muy recurrente, la falta de materia prima aunado a los constante cambios en los precios de los rublos que requiere la empresa para la fabricación de los paneles de concreto.

Al respecto, se propone las estrategias administrativas por ser el proceso a través del cual se declara la visión y la misión de una empresa u organización, y se formulan planes necesarios para alcanzar los objetivos propuesto. Es decir, considera un enfoque global, que afectan una gran variedad de actividades, pero que parecen simples y genéricos. Al respecto Sierra (2009), señala que:

La estratégica administrativa es el proceso de reflexión aplicado a la actual misión de la organización y a las actuales condiciones del medio en que esta ópera el cual permite fijar lineamientos de acción que orienten las decisiones y los resultados futuros de la empresa (p. 49).

Por lo que se puede deducir, que una organización requiere de estrategias administrativas para que se establezcan los objetivos y se diseñen políticas que conlleve a la misión de la misma, así como también se pretende que se motive a los empleados y se distribuyan los recursos de tal manera que se ejecuten las estrategias formuladas, la implantación de la estrategia y desarrollo de una cultura que apoye dichas estrategias.

En consecuencia, se hará necesario integrar esfuerzos, unificar criterios, armonizar acciones que generen valor agregado en la aplicación de esta estrategia gerencial, de tal manera que aumente la eficiencia y eficacia de los procesos administrativo de los departamentos de administración de la empresa MERSAN C.A. De acuerdo a lo anteriormente expuesto, surgen las siguientes interrogantes:

1.2. **Interrogantes de la Investigación.**

1. ¿Cuál es la necesidad de implementar un Programa de procedimientos administrativo para la optimización del proceso de cuentas del departamento cuentas por pagar, Empresa MERSAN C.A. Tinaquillo-Cojedes?
2. ¿Qué factibilidad tiene la aplicación de un programa de procedimientos administrativo para la optimización del proceso de cuentas del departamento cuentas por pagar, empresa MERSAN C.A. Tinaquillo-Cojedes
3. ¿Qué características tendrá el diseño de un programa de procedimientos administrativo para la optimización del proceso de cuentas del departamento cuentas por pagar, empresa MERSAN C.A. Tinaquillo-Cojedes?

4. ¿Cuál será efectividad del diseño de un programa de procedimientos administrativo para la optimización del proceso de cuentas del departamento cuentas por pagar, empresa MERSAN C.A. Tinaquillo-Cojedes

1.3 Objetivo de la Investigación

Implementar un programa de procedimientos administrativos para optimización del proceso de departamento de cuentas por pagar en la empresa MERSAN C.A de Tinaquillo estado Cojedes

Objetivos Específicos

1-Diagnosticar la necesidad de implementación de un programa de procedimientos administrativos para optimización del proceso de departamento de cuentas por pagar en la empresa MERSAN C.A de Tinaquillo estado Cojedes.

2- Determinar la factibilidad de implementación de un programa de procedimientos administrativos para optimización del proceso de departamento de cuentas por pagar en la empresa MERSAN C.A de Tinaquillo estado Cojedes.

3-Diseñar un programa de procedimientos administrativos para optimización del proceso de departamento de cuentas por pagar en la empresa MERSAN C.A de Tinaquillo estado Cojedes.

4- Valorar la efectividad del diseño de un programa de procedimientos administrativos para optimización del proceso de departamento de cuentas por pagar en la empresa MERSAN C.A de Tinaquillo estado Cojedes.

1.3. Justificación de la Investigación

Las actuales condiciones del mercado, inducen a las empresas a establecer propuestas de estrategias gerenciales, para adoptar nuevos esquemas de administración enfocando la gerencia, lo cual implica no descuidar a ninguno de los elementos que falten dentro de esta relación, específicamente las necesidades del cliente, como también la

capacitación del personal que se utiliza para hacer llegar ese servicio. En este sentido la gerencia debe afrontar con mucho interés y pro actividad, la realidad actual que enfrenta el sector empresarial venezolano, para ello, debe diagnosticar cuáles son las causas principales que están generando la aparición de problemas administrativos y emprender las acciones, buscar herramientas y estrategias para contrarrestarlo a fin de no verse afectadas las empresas en su operatividad, productividad. Debe propiciarse el dar paso a una cultura organizacional cónsona a una realidad que le favorezca, auténtica, en donde todos el personal este plenamente identificado con su rol y motivarlos de tal forma a generar sugerencias, participación que contrarreste los efectos negativos del problema administrativo.

Además, los programas de procedimientos para Mersan CA representan una guía práctica que se utiliza como herramienta de soporte para la organización y comunicación, que contiene información ordenada y sistemática, en la cual se establecen claramente los objetivos, normas, políticas y procedimientos de la empresa, lo que hace que sean de mucha utilidad para lograr una eficiente

Por tanto, la presente propuesta denominada “visión gerencial para la optimización del proceso de cuentas por pagar en la empresa mersan c.a. Tinaquillo estado Cojedes es relevante, porque proporcionará a la empresa nuevas acciones para alcanzar nuevas metas, no solo basta darle sostenibilidad a la inversión realizada, hay que avanzar hacia nuevos fines, cada vez más amplios, fijándole tiempos adecuados, con el convencimiento de que cada vez que se realiza, de manera planificada y ordenada, una acción y se alcanza un objetivo, se desarrollan más las capacidades locales y consecuentemente se está mejor preparados para ser artífices de nuevas metas.

En este caso, la gerencia identifica un grupo de personas cuya labor es planificar, dirigir, orientar y coordinar esfuerzos hacia el logro de objetivos comunes y cuya gestión del gerente va a determinar la productividad y rendimiento de la organización. Sobre ello, Guédez, (Citado por Araujo, 2005), la define como:

Un proceso porque arranca de una materia prima a la cual se le aplican unos medios de transformación para obtener un determinado producto. Gerenciar es tomar unas ideas, unas instituciones, unas iniciativas, unos sentimientos y

convertirlos en propósitos, luego de aplicarle una serie de recursos y de administrar a través de determinadas acciones gerenciales. (p. 7)

Ahora bien, como instrumento de desarrollo empresarial, se justifica porque se evaluará el grado de eficiencia y eficacia de las funciones administrativas, con la finalidad de corregir las debilidades existentes, tratando de lograr el mejoramiento continuo de cada una de las acciones emprendidas para alcanzar las metas propuestas

Por lo tanto, la gerencia también se presenta como un proceso porque la misma efectúa funciones de manera sistemática y controlada permitiendo establecer políticas, planes, capacidades, habilidades y propósitos para alcanzar de manera efectiva el desarrollo de la organización, por ello, es indispensable administrar las acciones de todos los involucrados para mantener una fuerza de trabajo adecuado que permita la óptima utilización de los recursos humanos y materiales, así como de los servicios que ofrezca.

Desde el punto de vista social, beneficiara a los trabajadores de la empresa LEGOPANELES C.A., adquirir sentido de pertinencia, agregar valor al trabajo y conformar equipos de alta competencia, y cumplir con los cánones de calidad al cliente en función a los retos de la economía cambiante reinante, en la Venezuela de los actuales momentos. Las políticas implementadas por nuestro país ante los problemas de competitividad en las empresas lo han presentado en el Modelo Productivo Socialista de Desarrollo Económico y Social de la Nación 2013-2019.

El “Plan de la Patria” el Gran objetivo histórico N° 2, específicamente los objetivos **2.1.1.2:** Insertar nuevos esquemas productivos que irradian en su entorno relaciones de producción e intercambio complementario y solidario, al tiempo que constituyan tejidos productivos de sostén de un nuevo metabolismo socialista. Estos injertos productivos tendrán políticas de asociación entre sí bajo formas de conglomerados para multiplicar su escala.” **Objetivo 2.1.4.7:** Impulsar nuevas formas de organización de la producción a través de los conglomerados productivos que permita la vinculación de la industria nacional de una cadena productiva, generando economía de escala, así como el desarrollo de los principios de solidaridad y complementariedad económica productiva.”

Estos objetivos tienen como finalidad agrupar aquellas empresas productoras y manufacturera para realizar intercambio de bienes y servicios entre si y el estado, para combatir la Guerra económica implementada por las grandes empresas nacionales e internacionales que ahorcan a la pequeña y mediana industria, haciéndole incompetentes ante el mercado y decayendo en la calidad de servicio a sus clientes.

Debido a la fusión y articulación idónea que se genera como mecanismos de asociación y cooperación mutua como empresa mixta, en este caso estará comprendida por la Alcaldía de Tinaquillo y empresas privadas, donde permitirá planificar entre sí esquemas propios o conexos con el sector de la construcción, resultando precisa la demanda conjunta de bienes y servicios, garantizando mediante la colaboración y ayuda mutua entre los integrantes que lo conforman.

Desde un punto de vista teórico, la presente investigación brinda un aporte documental para la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora”, ya que le servirá de apoyo al profesional de la administración en su desempeño como miembro capacitador de un ente público o privado, proporcionándole metodologías de aplicación práctica en el proceso de formación intelectual, profesional y personal.

De igual forma, este estudio facilitará aportes sociales a la institución, pues al poseer y aplicar dichas estrategias que comprende investigaciones enmarcadas en la línea de investigación de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora”, en el área de Gerencia Empresarial y Social; relativas a la producción y empleo de la riqueza, factores para la optimización de los referidos procesos, desde una perspectiva tanto micro como macroeconómica, en el contexto local, regional y /o nacional.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes de investigación que se muestran a continuación, enfocan algunos criterios y perspectivas relacionados, tanto directa como indirectamente con el tema objeto de estudio, lo que permitirá tener un fundamento teórico de referencia al momento de desarrollar la investigación que se pretende llevar a cabo. En este sentido, al referirse a la revisión de la literatura correspondiente al marco teórico, Hernández R y otros (2008) señalan:

La revisión de literatura consiste en detectar, consultar y obtenerla bibliografía y otros materiales que sean útiles para los propósitos del estudio, de donde se tiene extraer y recopilar la información relevante y necesaria que atañe a nuestro problema de investigación. Esta revisión debe ser selectiva, puesto que cada año en diversas partes del mundo se publican miles de artículos en revistas, periódicos, libros y otras clases de materiales en las diferentes áreas del conocimiento. (p. 55)

Con base a lo expuesto anteriormente se procederá a revisar algunos antecedentes de fuentes primarias y secundarias que tienen relación con el objeto de estudio.

Contreras, Vanesa (2006), En su Trabajo Especial de Grado titulado “Estrategias para el Mejoramiento de las Cuentas Por Pagar de la Corporación de Servicios y Mantenimientos del Estado Miranda, S.A” para obtener el título de Técnico Superior en Gerencia Financiera en el Instituto Universitario de Profesiones Gerenciales, habla sobre los aumentos progresivos a pagar por servicios prestados a los proveedores y otros entes. Su objetivo general es proponer estrategias para el mejoramiento de las cuentas por pagar de la Corporación de Servicios y Mantenimientos del Estado Miranda, S.A. se indica que toda estrategia antes de su implementación necesita de unas acciones suficientemente planificadas, realistas y coherentes como para asegurar que se obtengan los máximos resultados y evaluar las tareas ejecutadas por la misma. Sin embargo, hay la disponibilidad del personal de la alcaldía para implantar dicho sistema.

Pérez L (2008), en su Trabajo Especial de Grado Titulado “Estrategias Para Mejorar la Gestión de las Cuentas Por Pagar a Proveedores en Bouget Rentalcar “para obtener el

título de Técnico Superior en Gerencia Financiera en el Instituto Universitario de Profesiones Gerenciales, cuyo objetivo general es proponer estrategias para mejorar la gestión de las cuentas por pagar a proveedores en Bouget Rentalcar. En su planteamiento del problema habla sobre la morosidad que se ha elevado en los últimos meses a los proveedores que suplen los procesos que desarrolla el departamento de administración, generando retrasos en los pagos y causando reclamos por parte de los proveedores

Por otra parte Beltrán (2012), quien realizó un trabajo de grado titulado: **“El coaching como estrategia gerencial para mejorar la gestión administrativa financiera del departamento de ventas en la empresa Alimentos Polar C.A. sucursal Estado Lara”**, de la Universidad Centro Occidental “Lisandro Alvarado” especialista en Gerencia mención Financiera. El estudio tuvo enmarcado en la modalidad de un proyecto factible de carácter descriptivo. Los sujetos involucrados en la investigación forman una población de sesenta y cuatro (64) trabajadores de esa organización. Para la recolección de la información se aplicó un instrumento tipo cuestionario y una entrevista, dirigidos a estos trabajadores, los cuales se relacionaron con aspectos fundamentales a la variable de estudio y una entrevista al personal gerencial.

El análisis e interpretación de los resultados permiten concluir que el departamento de ventas de la empresa alimentos POLAR C.A, carece de estrategia que mejoren la situación del personal de ventas y esto se refleje en sus estados financieros y rentabilidad, con el desarrollo de la misma se alcanzaran no sólo las metas de la organización si no también, los objetivos individuales de cada uno de ellos y de esa manera lograr proyectar a las instituciones; por lo que se recomienda la implementación del coaching como estrategia gerencial para lograr integrar a los trabajadores y cumplir con todas las metas, ofrece al supervisor educativo innovadoras estrategias para empoderar al personal docente, de allí, su importancia. Se concluyó que, los supervisores no promueven el talento humano a través del plan estratégico

De igual manera, Fleitas (2012), presenta un **“Plan Estratégico Gerencial para las Micros, Pequeñas y Medianas Empresas Textileras del Municipio Antonio José de Sucre del Estado Barinas”**. El objetivo de la investigación es diseñar estrategias a los

micros, pequeñas y medianas empresas del Municipio Sucre; a partir de un descriptivo de la misma. La información necesaria para esta investigación se obtuvo de la aplicación de un cuestionario a una población constituida por treinta y siete (37) empresas previamente reconocidas ante Hacienda Municipal de Socopo capital del Municipio Antonio José de Sucre e inscrita bajo condiciones de micros, pequeñas y medianas empresas. Dentro de los hallazgos más resaltantes se detectó que en los actuales momentos la Mi PYME, está lejos de ser competitiva e innovadora y con evidentes estados de obsolescencia, si aproximación a la permanencia a largo plazo en el mercado solo una porción de ellas se encuentran con algunos márgenes de competitividad.

En Venezuela, Cámara (2013), quien en su investigación acerca de la **“Gestión Estratégica para mejorar los Servicios de Atención al Cliente en la Clínica Santa María C.A., Barquisimeto Estado Lara”**. Dicho estudio se ubicó bajo la modalidad de diseño no experimental, de campo y tipo descriptivo, y dirigió su objetivo a optimizar el sistema de atención médica a fin de consolidarse como una organización empresarial prospera en este rubro. La población estuvo conformada por tres estratos: Veinte (20) pacientes, dieciocho (18) enfermeras y veinte (20) médicos; para un total de 58 sujetos, a quienes se les aplicó tres instrumentos identificados como A, B y C. El análisis de los resultados permitió concluir que existen deficiencias en la operatividad del sistema de atención al cliente, lo que evidencia la necesidad de proponer estrategias de gestión para el mejoramiento de la calidad de servicio de atención al cliente en la institución mencionada.

La investigación reseñada, presenta concordancia con el proyecto investigativo por cuanto ambas están orientadas a identificar los factores que ejercen influencia determinante a los planes y estrategias de servicio; es evidente que el autor de la presente investigación señalo que las estrategias gerenciales no solo se pueden llevar a cabo en el mundo empresarial, sino que los mismos se pueden aplicar en el ambito asistencial

Al antecedente antes mencionado guarda estrecha relación con la investigación dado que, hace énfasis en crear estrategias gerenciales que permita a las organizaciones dedicadas a la prestación de servicios, enfrentar las demandas de un cliente cada vez más

exigente, quien posee mayor información para evaluar las diversas opciones que se le presentan, antes de tomar una decisión.

2.2 Bases Teóricas

A continuación, se presentarán algunos elementos teóricos, los cuales se encuentran estrechamente asociadas con el tratamiento, desarrollo, metodología y conclusiones de la investigación y por lo tanto refuerza el sustentamiento de la misma. Con el propósito de ampliar y dar claridad a las definiciones se citarán algunos conceptos de diferentes autores:

Pasivos:

Según Altuve (1998, p.60), los pasivos "se tienen como deudas que surgen de transacciones pasadas realizadas a crédito o a plazo que requieren de pago futuro", los pasivo comprende de operaciones presentes, provenientes de operaciones pasadas tales como adquisición: adquisición de mercancías o servicios, pérdidas o gastos en que se han incurrido o por la obediencia del préstamo para el funcionamiento de los **bienes** que constituyen el activo.

La **estructura** de los pasivos de la empresa reviste gran importancia, tanto para los propietarios como para las personas ajenas a ella, ya que los pasivos dependen de gran influencia en la capacidad de lucro y los riesgos inherente a la empresa. El pasivo representa los créditos a cargo de la empresa, que exigen pago o **consumo** de los recursos, así mismo, representan los **derechos** que tienen los acreedores de la entidad sobre el activo.

Por otra parte, Brito (2004, p. 187), lo define como, "Un conjunto de la obligaciones que la empresa a contraído, como consecuencia de transacciones a crédito realizadas con terceras personas y que deberán ser pagadas con dinero, con bienes o mediante la prestación de un servicio". El pasivo puede originarse en un préstamo obtenido, o en la compra de instalaciones, mercancía o servicio a crédito. Generalmente se distingue con la palabra por pagar.

Finalmente, Álvarez (2004, p 36), se precisa que "toda aquella obligación que la empresa posee con persona ajena o extraña a ella, es decir, aquella deuda que la empresa posee con entes diferentes a sus dueños", por lo tanto es el importe total de los débitos y gravámenes que tiene contra una persona o entidad, y también el coste o **riesgo** que contrapasa los proveedores en riesgo, todo los cuales se considera como disminución de **activos** (obligaciones)

Indicado por los autores Altuve (1998), Brito (2004) y Álvarez (2004) concuerdan que los pasivos son obligaciones ya contraídas que la entidad económica tiene con terceros y son deudas a crédito a corto y largo plazo, debido que son de suma importancia para la operación de la empresa tanto para el pasado, como para el presente y futuro.

En el mismo contexto los pasivos se comprenden de obligaciones que tiene la empresa con terceros y son de considerable importancia para poder realizar todas las operaciones que tiene la empresa en él se agrupan una cantidad de cuentas que reflejan compromisos clasificados por fecha de caducidad, tipo, orden, entre otros.

En síntesis para la empresa Rutas Aéreas de Venezuela, S.A., los pasivos son indispensables debido a que todas las operaciones que la organización tiene con terceros son a crédito, por tan razón, no puede pasar por alto porque gracias a ella se mantiene operativa la empresa, como es el ejemplo de los servicios que se le realiza.

Cuentas por pagar

Según Catacora (2008, p.191), los documentos o cuentas "están compuestos por pasivos cierto que no son estimados y que se pueden originar por diversas causas". Su determinación no reviste mayor complejidad que las partidas de activos en las cuales existe un nivel de valoración para determinar los valores a presentar en el balance general.

Con referencia a lo anterior, Cantú (2004, p.55), argumenta que "las cuentas por pagar o "pasivos representa lo que el negocio debe a otras personas o entidades conocidas como acreedores, los cuales tienen derecho prioritario sobre los activos, se deben pagar primero a los trabajadores. En algunos lugares se encuentran los acreedores, mientras que los remanentes quedan para los dueños".

Por otro lado de Altuve (1998), "las cuenta por pagar representa el monto que una empresa adeuda a terceros (Acreedores) que le suministra bienes o servicios utilizado en el curso normal del negocio y los cuales deberán cancelar dentro del ciclo de operaciones".

Ahora bien, Brito (2004 p.36), afirma que "es cuando la empresa a contraído deudas y estas han sido representadas por la simple aceptación de facturas, se utiliza la cuenta "cuentas por pagar" para controlar tales deudas como una letra de cambio, un pagaré, entre otros". En relación a lo señalado se constata que las cuentas por pagar son las encargadas de todo el control y la administración de las deudas que tiene la empresa con los proveedores que le suministra los recursos necesarios para sus ventas o necesidades dentro de la empresa.

De acuerdo con Catacora (2008), Cantú (2004), Altuve (1998) y Brito (2004) coinciden que las cuentas por pagar, es una partida que por su naturaleza real al momento del cierre del ejercicio económico, permanece abierta en los libros debido a que pertenece al balance general, el cual muestra la situación financiera de cualquier ente económico o social. Forma parte del grupo de los pasivos, pues la cuenta se abre al momento de que la empresa contrae un compromiso u obligación con terceros.

En este sentido la cuentas por pagar son las principales cuentas con las que opera las entidades económicas debido a que son ellas las que controlan las deudas y suministro para la operación de la empresas tales como proveedores, prestadores de servicios, entre otros, ya que sin ella la entidad no tuviera operación debido a las exorbitantes sumas de dinero en las que incurrir.

Finalmente para la empresa Rutas Aéreas de Venezuela, S.A. la cuentas por pagar son las que se encarga de llevar el control de todas las obligaciones que tiene la empresa con terceros, para poder así responder con todas las responsabilidades con las que pueda contar la misma, permitiendo así registrarlas de manera segura.

Se puede decir que las cuentas por pagar incluyen no solamente las cantidades que se debe por concepto de mercancía y materiales, sino todas las obligaciones del negocio excepto aquellas evidencias por bonos o documentos independientemente de la compra y se originan por la necesidad de financiamiento que tiene una organización para la adquisición de bienes y servicios que le permitan llevar a cabo sus procesos.

Ciclo de las Cuentas por Pagar

Para ilustrar Catacora (1997, p. 267), corresponde a "todas las actividades realizadas por la empresa, con el objetivos de obtener los materiales y servicios necesarios para sus operaciones. El objetivo principal consiste en obtener los mejores materiales al menor costo y con las mejores condiciones de entregas y financiamiento. Conceptualiza las tareas obtenidas en la empresa por medio de las mercancías o materia primas utilizados en la fabricación de dichos producto para después ser canceladas en el periodo de pago de facturas a los proveedores".

Clasificación de las cuentas por pagar o pasivos: según Altuve (1998) "los pasivos se dividen en pasivos a corto plazo, pasivos a largo plazo y otros pasivos".

Pasivos a largo plazo: es la selección del estado de la situación que agrupan aquellas cuentas que representan obligaciones para la empresa y las cuales deberá cumplir a corto plazo es decir, en un término igual o menor a un (01) año.

Pasivos a largo plazo: como se puede entender Altuve (1998 p.68), afirma que "los pasivos a largo plazo está representado por una deuda cuyo vencimiento sea mayor a un (01) año, o al ciclo normal de las operaciones de este es mayor". Se origina de la necesidad de financiamiento de la empresa ya sea, para la adquisición de activos fijos, cancelación de bonos, redención de acciones preferentes, entre otras. Otros pasivos: están constituidos por cuenta que representan obligaciones que no deben de ser incluida, por razones de su naturaleza, en las agrupaciones anteriores. Deben mantenerse separadas aquellas partidas que tengan relativa importancia.

Obligaciones por pagar: son respaldo por promesa o por escritos para cancelar en una fecha futura, así como también, esta cuenta comprende los instrumento contractuales por lo que se promete el pago de cierta suma de dinero en una fecha futura definida o determinada; las obligaciones están aseguradas generalmente por gravámenes sobre un bien actual o futuro.

Retenciones por pagar: cantidades que se han retenido a los empleados y que deben entregarse a agencias gubernamentales, a compañías de seguro, entre otras cosas, no son gastos de compañías y deben mantenerse con la debida protección hasta su entrega a la agencia pertinente.

Así mismo, Ámez (2002), afirma que "es la facultad que la ley reconoce a cierto acreedores en virtud a los cual estos podrán tener en su poder un bien que se debería entregar al deudor mientras que no cumpla la obligación que se trate. Parte que se reserva de un haber, renta o ganancia con el fin de garantizar el cumplimiento de ciertas obligaciones".

Crédito diferido: según Cantú (2004 p.56), "son aquellas partidas de ingresos por prestaciones de servicios que deben cumplir la empresa en un período de varios ejercicios económicos, las cuentas que lo integran son seguro cobrado por anticipado y cualquier otro ingreso cobrado por anticipado".

Documento por pagar: a corto plazo: por otro lado Cantú (2004) esta representa el importe de los documentos a cargo de la empresa pendiente de pago, a plazo no mayor de un (01) año.

Acreedores diversos: esta cuenta representa el importe de las deudas por servicio que normalmente contrate la empresa con terceras o con dependencia pública.

Efectos de pagar: están representado por documento firmado por la empresa a favor de terceros con vencimiento mayor de un (01) año amparado por letra de cambio, giros o pagaré.

Hipoteca por pagar: registra los aumentos o disminuciones que la empresa obtiene de instituciones financieras, por lo cuales han otorgado como garantía bienes e inmuebles, (edificios, terreno, entre otros).

Pasivo circulante: está formado por las deudas contraídas por la empresa con terceros y que son pagaderos a corto plazo, es decir, no más de un (01) año.

Préstamos bancarios: Catacora (2003), refiere que esto represente el dinero recibido por una entidad financiera y el saldo acreedor neto de las cuentas corrientes que se tienen en los libro del banco, los préstamos bancarios se solicitan por diferentes razones las cuales se puede citar las siguientes:

Renta no ganadas aún: algunas veces se recibe renta por anticipo, tales como suscripciones, revista y canones de arrendamientos, constituyen pasivos ya que pueden representar reclamaciones contra la empresa.

Pasivos acumulados: Catacora (2003), se describe a esto como los pasivos que se han acumulados pero que aún no han vencido, por no coincidir el pago el fin del ejercicio. Una segunda fuente de financiamiento espontanea a corto plazo para una empresa son pasivos acumulados, estos son acumulaciones que se crean por servicios recibidos que aun no han sido pagados, los reglones más importante que acumula una empresa son impuestos y salario, como los impuestos son pagados al gobierno no puede manipular su acumulación, sin embargo puede acumular de cierta forma la acumulación de los salarios.

Sistema de pago: el sistema de pago tiene su origen desde el momento en que la empresa obtiene la propiedad o custodia de los bienes o servicios adquiridos (compra), quedan expresamente comprendido con la adquisición de un bien o servicio. Este sistema a su vez constituye un sistema auxiliar del sistema contable y el cual comprende una estrecha

vinculación con los demás sistemas la funcionalidad de las organizaciones entre ellos; sistemas de producción, finanzas y recursos humanos, el sistema de pago garantiza una mayor eficiencia en el manejo de cancelación de factura a proveedores ajustados a la necesidades de la empresa para corregir cualquier tipo de ineficiencia al momento de realizar cualquier operación.

Lo manifestado por los autores, Catacora (1997), Altuve (1998), Cantú (2004), Catacora (2003), coinciden que las cuentas que tienen la denominación por pagar son obligaciones que tiene con tercero y para determinar su importancia tienen la tarea de clasificarla por tipos como por ejemplo hipotecas por pagar.

En este sentido las cuentas que tienen la denominación por pagar se tienen que clasificar para determinar su importancia y tiempo de caducidad, debido que son obligaciones que tiene la entidad económica con terceros puesto que se debe saber cuál es el tipo de deuda como es el caso de los efectos por pagar y cuentas por pagar son obligaciones pero con carácter distintos.

En relación con lo anterior la empresa MERSAN CA la clasificación de las cuenta por pagar juegan un papel fundamental debido a que se manejan distintas obligaciones con proveedores, prestadores de servicios y entes gubernamentales y tiene que cancelarle en la fecha acordada, por tal razón se tienen que clasificar.

Procesos de Cuentas por Pagar

Lo describe Catacora (1997, p. 272), "los procesos de cuentas por pagar se inician en el momento en el cual la empresa recibe la propiedad de los bienes comprados o se compromete a la adquisición de un servicio. Se concreta que los procesos de cuentas por pagar se representan al momento de tener un pasivo por compras, servicios u otro".

Proceso contable

Lo que respecta a Ventura y Delgado (2010, p.55), define "el proceso tiene como punto de partida la elaboración del balance inicial, a partir de él y sirviéndose de las cuentas y los asientos contables, se elabora el libro diario y posteriormente se traspasan los datos del libro diario al libro mayor, finalmente y pasando por el balance de comprobación de suma de saldo, se lleva el cálculo del resultado de las cuentas de pérdidas y ganancias para, obtenido el resultado del ejercicio poder elaborar el balance final".

Así mismo López (2008 p.04), define que "es el conjunto de fases a través de la cual la contaduría pública obtiene y completa información financiera. De conformidad con el concepto, resulta sencillo inferir que tanto la contabilidad como la auditoría alcanzan los objetivos a través de la aplicación de los procesos. Sin embargo, es necesario aclarar que mientras la contabilidad observa la fase de proceso para obtener información financiera, la auditoría lo hace para comprobar las correcciones del producto de la contabilidad".

Fase del proceso contable

De acuerdo con el inicio precedente, constituyen fase del proceso contable:

Sistematización: Fase inicial que establece el sistema de información financiera en una entidad económica.

Valoración: Segunda fase del proceso contable, durante cuyo transcurso se clasifican en unidades monetarias los recursos y obligaciones que adquiere una entidad económica cuando celebra transacciones financieras.

Procesamiento: Tercera fase del proceso contable, en ella se elaboran los estados financieros resultante por las transacciones celebrado por la entidad económica.

Evaluación: Cuarta fase del proceso contable, en el cual se clasifican el efecto de las transacciones celebradas por la entidad económica sobre su situación financiera.

Información: Quinta fase del proceso contable, necesario para comunicar la información financiera obtenida de la contabilidad.

En relación al criterio de Alcarria, (2009, p. 11), el sistema contable puede sistematizarse en los siguientes pasos que se muestra en la siguiente ilustración:

Captación de hechos contables: Un hecho es cualquier acontecimiento que tiene un efecto, en términos monetarios, sobre una entidad económica. La captación se realiza a través de documentos, soportes de acontecimientos, producto o actividad realizada, tickets, recibos, facturas, nómina, extractos bancarios, informes, entre otros).

Análisis de valoración de hechos contables: Consiste en el análisis de los hechos contable y la valoración de lo ocurrido teniendo en cuenta su repercusión sobre la entidad económica, se trata de una fase crítica del proceso en el cual se requieren los conocimientos técnicos específico que se exige en la profesión contable.

Registro de hechos contables: Consiste en la elaboración de los hechos contables en los instrumento de registro adecuado.

Elaboración de información de síntesis: Consiste en la acumulación de la información registrada y la elaboración de informes de síntesis útiles para la toma de decisiones.

Las ideas expuestas por Catacora (1997), Ventura y Delgado (2010), López (2008) y Alcarria (2009) coinciden que el proceso contable es la ejecución de la empresa debido que llevan unos parámetro que tienen que seguir para poder realizar su estados financieros, ya que se tienen que basar por fases donde se va realizando sistemáticamente una y cada uno de los paso de la contabilidad dentro de una entidad económica.

Dentro de ese marco, el proceso contable son lineamientos por donde se debe guiar la entidad económica debido que cada paso que de la empresa correctamente ayuda al resto de las fases del proceso contable a llevarse a cabo satisfactoriamente y a su vez resulta satisfactorio para la empresa debido que sabe la situación de la empresa rápidamente.

En el caso de la empresa MERSAN CA. el proceso contable juega un papel muy importante debido que es él quien encamina correctamente los pasos que deberían dar en el departamento de cuentas por pagar, contablemente hablando, es aquí donde se da el primer

paso verificar que las facturas estén correctas, con fecha y el tiempo de caducidad para posteriormente ingresarlas en el sistema Microsoft Dynamics para encaminar el resto del trabajo.

Políticas contables

Debido a esto Zamora (2008, p.348), "la NIC 8 las define como principio, base, métodos, conversiones, reglas y procedimiento que una entidad en preparación de sus estados financieros, determina lo que considera como NIIF o normas aplicables (normas NIIF, NIC y sus interpretaciones CNIIF y SIC), e indica la selección voluntaria o "a juicio de la gerencia" las normas aplicables en ausencia de una específica, busca aquella que resulte en información relevante y fiable para el usuario, se deberán considerar en este orden: los requisitos y directrices de normas, interpretaciones de temas similares".

Por esto Bautista (1992, p. 554), "la palabra "política" tiene en el lenguaje usual corriente tiene una significación muy alta y variada. De un modo muy general podemos decir que con ella se quiere designar la actividad dirigida a conseguir el objetivo propuesto teniendo como criterio la habilidad y la prudencia. Esta amplitud de resultado se refleja directamente al tratar de determinar en concepto político".

Sin embargo, Álvarez (1996, p. 98), "la política ayuda a evitar lentitud, defecto y sobre todo pérdida de tiempo en las principales actividades y proceso de la organización. Las políticas son como linternas en la oscuridad, porque permiten visualizar un campo claro, preciso y seguro para las actividades cotidianas sobre todo en el punto crítico donde se requiere una decisión. No obstante, la aplicaciones de normas internacionales de la contabilidad, (2005, p. 615), indica que las políticas son los principios específicos, bases, reglas y procedimientos adoptados por la entidad por la elaboración y presentación de sus estados financieros".

De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando por parte de los autores Zamora (2008), Bautista (1992), Alvares (1996) y las Aplicaciones de Normas Internacionales de la Contabilidad, (2005), coinciden que las políticas contable son normas, bases, reglas y procedimientos que evitan pérdidas de tiempo, lentitud, y mala praxis, especialmente bautista ya que indica que las políticas son directrices y lineamientos.

Dentro de ese marco, las políticas son directrices por las cuales las entidades económicas se deben regir a ellas al momento de emitir sus estados financieros para así poder tomar las decisiones de manera segura y directa, sin pérdida de tiempo ni de dinero, ya que es ella según sus parámetros que evita lentitud y brinda celeridad en el proceso del ejercicio económico de una empresa.

En ese sentido, la empresa Rutas Aéreas de Venezuela S.A. las políticas son las encargadas de cumplir con los parámetros exigidos por los entes gubernamentales tales como el SENIAT, el INDEPABIS, las PGC, entre otros lineamientos. También se tiene que abocar

de forma mancomunadas a sus propias políticas y las PGC o NIIC para poder emitir unos estados financieros fidedignos al momento de una toma de decisiones.

Cálculo

Según se ha citado en Wikipedia (2011), en general el término cálculo (del latín *calculus*=piedra) hace referencia indistintamente "al resultado correspondiente a la acción de calcular". Por otra parte, consiste en realizar las operaciones necesarias para prever el resultado de una acción prevista concedida, que se pueda derivar de unos datos previamente conocidos, no obstante el uso más común es el lógico-matemático desde esta perspectiva, el cálculo consiste en procedimiento mecánico.

En el caso del cálculo en el ámbito de la contabilidad corresponde al matemático debido que se realizan operaciones que implican suma, resta, división, multiplicación y otras operaciones, para poder determinar una cifra que la entidad debe o se adeuda, en el caso de las cuentas por pagar u otras cuentas.

Definición de Procesos

Cualquier actividad o grupo de actividades que emplee un insumo, le agregue valor a éste y suministre un producto a un cliente externo o interno. Los procesos utilizan los recursos de una organización para suministrar resultados definitivos. (Harrington, H, 1994).

Procesos de la empresa

Un Proceso de la empresa consiste en un grupo de tareas lógicamente relacionadas que emplean los recursos de la organización para dar resultados definidos en apoyo de los objetivos de la organización. (Harrington, H, 1994).

¿Qué es el manejo de los procesos de la empresa?

Es una metodología que se ha desarrollado con el fin de ayudar a una organización a realizar avances significativos en la manera de dirigir sus procesos. Esta metodología ataca el corazón de los problemas de los empleados de oficina en los Estados Unidos, al centrarse en eliminar el desperdicio y la burocracia. También ofrece un sistema que le ayudará a simplificar y modernizar sus funciones y, al mismo tiempo asegurará que sus clientes internos y externos reciban productos sorprendentemente buenos. (Harrington, H, 1994).

Objetivos del manejo de los procesos de la empresa

El principal objetivo consiste en garantizar que la organización tenga procesos que:

- Eliminen los errores.

- Minimicen las demoras.
- Maximicen el uso de los activos.
- Promuevan el entendimiento.
- Sean fáciles de emplear.
- Sean amistosos con el cliente.
- Sean adaptables a las necesidades cambiantes de los clientes.
- Proporcionen a la organización una ventaja competitiva.
- Reduzca el exceso de personal. . (Harrington, H, 1994).

Desarrollo Organizacional

Es una respuesta al cambio, una estrategia educacional con la finalidad de cambiar creencias, actitudes, valores y estructuras de las organizaciones de modo que estas puedan adaptarse mejor a nuevas tecnologías, a nuevos desafíos y al aturdidor ritmo del cambio. (Guízar. Rafael, 1999).

Características de Desarrollo Organizacional

El D.O. tiene ciertas características importantes:

1. Es una estrategia educativa planeada.
2. El cambio está ligado a las exigencias que la organización desea satisfacer como:
 - a) problemas de destino. ¿A dónde desea ir la organización?
 - b) Problemas de crecimiento, identidad y revitalización.
 - c) Problemas de eficiencia organizacional.
3. Hace hincapié en el comportamiento humano.
4. Los agentes de cambio o consultores son externos, aunque ya implantado el programa, pueda ser personal de la organización.
5. Implica una relación cooperativa entre el agente de cambio y la organización.
6. Los agentes de cambio comparten un conjunto de metas normativas:
 - a) Mejoramiento de la capacidad interpersonal.
 - b) Tránsito de valores humanos.
 - c) Comprensiones entre grupos.
 - d) Administración por equipos.

e) Mejores métodos para la solución de conflictos

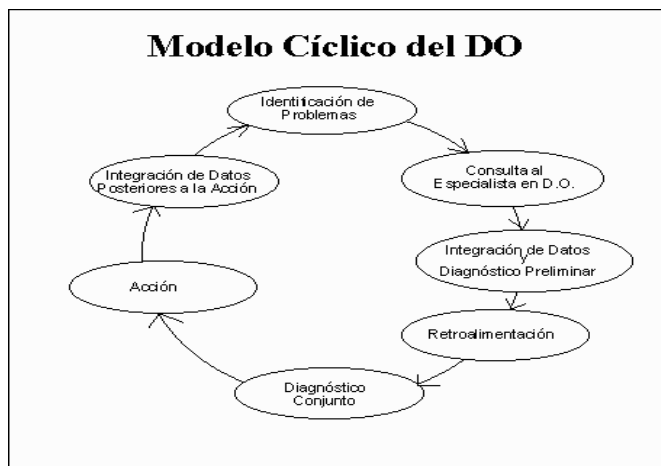


Figura 4. Modelo Cíclico del Desarrollo Organizacional.

Fuente: http://www.wikilearning.com/curso_gratis/clima_cultura_desarrollo_y_cambio_organizacionalconcepto_de_desarrollo_organizacional/12060-3

Control de Gestión

De acuerdo a Melinkoff (1998). Se entiende por control de gestión, el conjunto de actividades que garantizan a la empresa, la detección oportuna de desviaciones en sus metas y que igualmente, garantizando la detección de las causas de dichas desviaciones, permite tomar correctivos.

El control de gestión representa una herramienta útil que sirve para incrementar la eficiencia y rentabilidad de las organizaciones, orientado al logro de metas, uso racional de los recursos, calidad de los procesos y satisfacción de la demanda, en la medida que el control de gestión facilita la toma de decisiones dirigidas a solucionar o mejorar las desviaciones identificadas a través de la aplicación de los controles respectivos.

En resumen, se entiende por control de gestión el conjunto de actividades que garantice a la empresa la detección oportuna de desviaciones en sus metas y que igualmente, permite corregir rumbos o cursos de acción.

Según Melinkoff (1998) Un sistema de control de gestión está constituido por cuatro (4) elementos:

-Las Metas. Cuyo cumplimiento deben permitir una evaluación de la gestión justa, adecuada y apropiada. Las metas son definidas a través del sistema de planificación.

-Un sistema de información confiable y oportuna. Constituido por los datos, los informes y las reuniones. Los datos deben ser confiables y oportunos, para lo cual la empresa debe dotarse de mecanismo que garanticen esa oportunidad y veracidad en los datos a través del desarrollo de sistemas de información.

-Frecuencia del control. Hace referencia a la oportunidad en que los datos, informes y reuniones deben producirse. Dicha frecuencia varía según el nivel jerárquico que se trate.

-Estructura Organizativa de respaldo. Esta referida a la asignación de responsabilidades en la organización, para lo cual es necesario definir las responsabilidades en cada nivel de la organización.

Cuentas por Pagar

Representan los importes pendientes de pagos a proveedores por operaciones corrientes a corto plazo, independientemente que su pago se efectúe previa o posteriormente a la recepción o aceptación de mercancía, materiales, servicios recibidos, entre otros.

Comprende los importes pendiente por mercancía suministrada debidamente, servicios prestados por los proveedores de acuerdo con los convenios o contratos suscritos, así como los gastos de transportación y otros derivados de la manipulación de mercancía.

- Se Debita: por los pagos efectuados o realizados, devoluciones a proveedores y aceptados por ellos, por las notas de crédito emitida por el proveedor, por los pagos mensuales o finales.
- Se Acredita: por las obligaciones al efectuar las compras de productos, por servicios recibidos de terceros. Por el traslado de la deuda a pagar a largo plazo.

Realización de Órdenes de pago

Una orden de pago se emite para pagar a un proveedor un bien o servicio prestado. Para la revisión de las órdenes de pago se debe verificar que esta cumpla con ciertas características

y que además aquellas emitidas por concepto de trámite de adquisiciones, y servicios prestados, hayan cumplido con el requisito de control. (Díaz, Hernando, 2001, 281).

Facturas

Es un documento tributario de compra y venta que registra la transacción comercial obligatoria y aceptada por ley. Este comprobante tiene para acreditar la venta de mercaderías u otros afectos, porque con ella queda concluida la operación. La factura tiene por finalidad acreditar la transferencia de bienes, la entrega en uso o la prestación de servicios cuando la operación se realice con sujetos del Impuesto General a las Ventas que tengan derecho al crédito fiscal. Asimismo cuando el comprador o usuario lo solicite a fin de sustentar gastos y costos para efecto tributario y en el caso de operaciones de exportación. (DÍAZ, Hernando, 2001.).

Características de las facturas

La factura conformada tiene las siguientes características:

- a. Se origina en la compra venta de mercaderías, así como en otras modalidades contractuales de transferencia de la propiedad de bienes susceptibles de ser afectados en prenda, en las que se acuerde el pago diferido del precio.
- b. El objeto de la compra venta u otras relaciones contractuales antes referidas debe ser mercaderías o bienes de comercio distintos a dinero, no sujetos a registro;
- c. Los bienes y mercaderías pueden ser fungibles o no, identificables o no. No deben estar sujetos a carga o gravamen alguno, salvo al que el título representa.
- d. La conformidad puesta por el comprador o adquiriente en el texto del título se muestra por sí sola y sin admitirse prueba en contrario, que éste recibió la mercadería o bienes descritos en la Factura Conformada, a su total satisfacción;
- e. Sólo una vez que cuente con la conformidad, el título puede ser objetivo de transmisión.
- f. Desde su conformidad, representa además del crédito consistente en el saldo del precio señalado en el mismo título, el derecho real de prenda que queda constituida sobre toda la mercadería y bienes descritos en el mismo documento, a favor de tenedor.

g. Dimensiones mínimas: veintiún (21) centímetros de ancho y catorce (14) centímetros de alto.

h. Copias: La primera y segunda copias serán expedidas mediante el empleo de papel carbón, carbonado o autocopiado químico.

Orden de Compra

Es un documento similar a la nota de pedido, se utiliza para solicitar mercaderías a un determinado proveedor cuando se encuentran en una misma localidad y el proveedor no envía vendedores para ofrecer el producto.

Es el documento formal que utiliza el departamento de compras para solicitar la mercadería que requiere. Debe ser concreto, claro y específico en lo que se solicita.

Antes de emitir la orden de compra, debe enviarse una solicitud de cotización a cada uno de los proveedores que pueden abastecernos de las mercaderías requeridas las cotizaciones por los proveedores se procederá a emitir la orden de compra a nombre del proveedor elegido.

Nota de Crédito

La Nota de Crédito será emitida al mismo adquiriente o usuario para modificar comprobante de pago emitidas con anterioridad. Específicamente para disminuir (abonar o acreditar) el importe de una factura a la que no se le ha considerado oportunamente ciertos descuentos. Este documento se utiliza para efectuar abonos en la cuenta de los clientes por valores y conceptos como: devolución de mercancías, errores u omisiones en liquidaciones. (Díaz, Hernando, 2001, 277).

Nota de débito

Es un documento emitido las empresas para indicarle el titular que se ha cargado a su cuenta un valor determinado por concepto de intereses, fletes, moras, devoluciones.

Específicamente para incrementar (carga o debitar) el importe de una factura emitida a la que no se le ha considerado oportunamente si es por gastos adicionales, así como por anulación de operaciones.

Cheque

El cheque es un documento de pago inmediato, a diferencia de la letra de cambio y el pagaré, que son documentos de crédito.

Es una orden de pago pura y simple librada al banco, en el cual el librador tiene fondos depositados en cuenta corriente; o autorización para girar en cuenta corriente con sobregiro. Los cheques son girados a cargo de los bancos; quienes entregan talonarios numerados en serie. También dichos talonarios pueden ser mandados a confeccionar por el librador, pero previa autorización del banco correspondiente. Para librar o girar un cheque el girador debe tener los fondos suficientes o sobre giro que le otorga el banco.

Libros de registro de ventas e ingresos

En el libro de registro de ventas e ingresos se anotarán diariamente por orden cronológico todas las ventas e ingresos de la actividad que se desarrolla con el siguiente detalle: el número de anotación, fecha, número de factura o documento equivalente, concepto e importe, con separación del I.V.A.

Libros de registro de compras y gastos

En el libro de registro de compras y gastos se anotarán diariamente todas las compras y gastos relativos a la actividad de la empresa con el siguiente detalle: número de anotación, fecha, nombres y apellidos o razón social del expedido, concepto e importe, con separación del I.V.A soportado.

Entrada de almacén o informe de recepción de mercancías

Cuando se efectúa una compra de mercancías, para efectos de control interno de almacén y de contabilidad, se hace necesario soportar cada compra con una entrada de almacén o informe de recepción. Este documento elaborado internamente por la empresa, permitirá, en caso de utilizar el sistema de inventario permanente, el control por artículo, o simplemente verificar el ingreso a la empresa de esas mercancías, independientemente del sistema de inventario que se utilice. (Díaz, Hernando, 2001, 280).

Comprobante de bancos o de egreso

Estos se utilizan como prueba de los desembolsos o pagos a favor de terceros. Como medida de seguridad y por control interno es aconsejable que todos los desembolsos se

efectúen con cheque. Se recomienda que en ningún caso se efectúen desembolsos en efectivo, con excepción de los pagos de menor cuantía, para los cuales se utilizará la caja menor.

Impuesto sobre la renta (impuesto a las ganancias)

El impuesto sobre la renta como su nombre lo indica, grava la renta, es decir la ganancia que produce una inversión o rentabilidad del capital. También puede ser el producto del trabajo bajo relación de dependencia o lo producido por el ejercicio de una profesión determinada. Este impuesto se rige por la Ley de Impuesto sobre La Renta (LISLR); publicada en la Gaceta Oficial N° 5.566 Extraordinario de fecha 28/12/2001.

2.3. Base Legal

Dentro del aspecto legal que sustentara esta investigación está en primer orden la **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)**, en su Artículo 112 y 308, el cual establece:

Art 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, sanidad, 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 la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población, la libertad de trabajo, empresa, comercio, industria, sin perjuicio de su facultad para dictar medidas para planificar, racionalizar y regular la economía e impulsar el desarrollo integral del país

Art 308: El Estado protegerá y promoverá la pequeña y mediana industria, las cooperativas, las cajas de ahorro, así como también la empresa familiar, la microempresa y cualquier otra forma de asociación comunitaria para el trabajo, el ahorro y el consumo, bajo régimen de propiedad colectiva, con el fin de fortalecer el desarrollo económico del país, sustentándolo en la iniciativa popular. Se asegurará la capacitación, la asistencia técnica y el financiamiento oportuno. (p. 84)

Con este articulado el estado garantiza el desarrollo empresarial a velar y proteger a las

empresas desde el mismo momento de su fundación, creando para ellos, planes de capacitación y al mismo tiempo planes de inversión.

Asimismo la **Ley para la Promoción y Desarrollo de la Pequeña y Mediana Industria (2002)**, en su Artículo 21 explica que:

Son deberes de la pequeña y mediana industria: 1- Contribuir a la capacitación y el adiestramiento de su personal. 2.- Contribuir con los programas de alfabetización y el desarrollo académico del personal que la integra y el de sus familiares. (p. 21).

En el caso de la investigación planteada, estos basamentos legales son el soporte en la misma dada la existencia de un marco legal que le otorga carácter oficial a la presente investigación y donde se proyecta la importancia que la actividad requiere.

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

En el presente capítulo se hace una reseña de todos los aspectos metodológicos que se adecuan al objetivo de la investigación, sujetos participantes, técnicas e instrumentos y procedimientos de recolección e información que aportan datos significativos necesarios para el desarrollo de la misma. Según Arias (2012), explica que el marco metodológico es un “conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas” Es el procedimiento para hallar respuestas a las interrogantes encontradas en la problemática origen de la propuesta.

ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

La naturaleza de la investigación, está dada por los propósitos que el investigador aspira alcanzar con su estudio; es por ello que, en cuanto a enfoque, se trata de un estudio cuantitativo, que Hernández, Fernández y Baptista (2010), definen como aquel que “...apunta a la medición, la utilización de técnicas estadísticas.” (p. 132), lo cual aplica ya que los datos recolectados se procesaron mediante la estadística descriptiva.

NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

El trabajo se realizó, tomando en cuenta los objetivos de la investigación, se sustentó, en un nivel descriptivo, se buscó especificar las propiedades importantes de personas, grupos o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Al respecto, Palella y Martins (2010) señalan que “el propósito de este nivel es el de interpretar realidades de hechos” (p. 86). A través, de este estudio se recolectaron datos que permitieron describir el fenómeno que conforma el problema, se determinaran, identificaran las relaciones existentes entre las variables del estudio. Es por ello, que la intencionalidad de la investigación estuvo orientada a diagnosticar la necesidad de Implementar un programa de procedimientos administrativos para optimización del proceso de

departamento de cuentas por pagar en la empresa MERSAN C.A de Tinaquillo estado Cojedes

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño para esta investigación es no experimental de corte transaccional o transversal. Al respecto, Kerlinger (1998) indica que la Investigación no experimental “es una investigación sistemática en la que el investigador no tiene control sobre las variables independientes porque ya ocurrieron los hechos o porque son intrínsecamente manipulables,” (p.269).

En cuanto al corte transaccional o transversal, Hernández, Fernández y Baptista (2010) refieren que:

Se propone la descripción de las variables, tal como se manifiestan y el análisis de éstas, el tratamiento científico, metodológico o académico; las mediciones y/o aplicaciones del instrumento de recolección de datos se realiza en un sólo momento o en un tiempo único, el propósito de los transeccionales descriptivos es el de indagar la incidencia y los valores, como se manifiesta una o más variables en una determinada situación. (p.191)

En el estudio no experimental se presentaron situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador. En cuanto al corte transversal, la intención de este estudio fue recoger las informaciones en la empresa Mersan c.a de Tinaquillo , específicamente al personal administrativo que lobora en el departamento de cuentas por pagar tal como ocurrieron en la realidad, sin manipularlas, lo cual se hará en un sólo momento indagar sus incidencias y sus valores en cada uno de los sujetos que se encuestaran.

MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

En cuanto a modalidad, se trató de un proyecto factible, definido por el Manual UPEL (2008), como “...la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales” (p. 16), Como puede observarse el propósito es implementar

POBLACIÓN Y MUESTRA

Como población, según Hernández, Fernández y Baptista (2010), se conoce “El conjunto de sujetos o unidades de observación que reúnen las características que se deben estudiar.” (p. 124); en este caso, se trata del personal administrativo que labora en el departamento de cuentas por pagar en la empresa MERSA C.A Tinaquillo estado cojedes, según se describe a continuación:

Tabla 2

Conformación de la Población

SUJETOS	
Personal Administrativo	23
Total:	23
Elaboración propia	

. La muestra, de acuerdo con Balestrini (2001) “es parte de la población, o sea, un número de individuos objetos seleccionados científicamente, cada uno de los cuales es un elemento del universo (p.126). Para la selección se tomó el criterio según Bavaresco (2001), cuando la muestra es finita, fácil de manejar y se encuentra ubicada en un mismo lugar no es necesario recurrir al muestreo. En este caso la selección de la muestra en cuanto a los docentes fue censal que según Ander-Egg

(2004), comprende la totalidad de los sujetos de una población, cuando ésta es finita, quedando así conformada en el cuadro siguiente:

Tabla 3

Conformación de la Muestra

SUJETOS	
Docentes	11
Total:	11
Elaboración propia	

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

La recolección de datos se realizó, en primer lugar, mediante la técnica de la encuesta, ya que se tiene la intención de obtener la información de los propios sujetos de estudio. Pineda y De Canales (1994) expresan que la encuesta consiste en obtener datos de los sujetos “...proporcionados por ellos mismos, sobre opiniones, conocimientos, actitudes o sugerencias.” (p.129). En el caso de este estudio, sirve para adquirir la información de los once (11) docentes de educación mención Biología Unellez núcleo Tinaquillo.

En segundo lugar, la información se recolecto a través del instrumento denominado cuestionario, el cual consiste de acuerdo con Hernández y otros (2010), en “...un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir.” (p.310). Visto de esta forma, se formulan una serie de preguntas relacionadas con la variable diversidad funcional y desempeño docente, las cuales se medirán para su análisis estadístico respectivo.

Es propicio señalar que el instrumento estuvo conformado por dieciséis (16) ítems o preguntas cerradas estructuradas con alternativas de respuestas de tipo dicotómicas (si y no), cuya intención fue recolectar información relacionada con las variables. Para el análisis de la información se llevó a cabo un análisis estadístico descriptivo con apoyo de programa estadístico computarizado. Se utilizó la escala nominal, se sumaron las alternativas de cada ítem de los instrumentos aplicados, y la

sumatoria que se obtuvo constituye la frecuencia relativa. La interpretación de los datos se efectuó en base a la mayor frecuencia de los casos, por indicadores en cada ítem. Los resultados se indicaron en una distribución de frecuencia, a fin de reflejar de manera organizada los datos porcentuales obtenidos

Validez del instrumento

Sabino (2006), señala que validez “es el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p. 236). Agrega el autor que a través de la validez del contenido se trata de determinar hasta dónde los ítems de un instrumento son representativos del dominio del universo de la propiedad o información que se desea medir. En la investigación, esta validez se realizó mediante el procedimiento denominado “juicio de expertos”, en el cual, el mismo Sabino establece que debe seleccionarse un mínimo de tres (03) expertos en el área metodológica y/o del tema de estudio, a los fines de juzgar, de manera independiente, los ítems del instrumento desde el punto de vista de su relevancia, redacción y congruencia con el dominio de la información de la investigación.

CONFIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN

La confiabilidad es definida por Palella y Martins (2010), como la “ausencia de sesgo. Representan la relación entre lo que se mide y aquello que realmente se quiere medir” (p.150). Estos resultados fueron evaluados por un experto en estadística quien aplico el coeficiente estadístico correspondiente, que para el caso de esta investigación, de acuerdo a su redacción, es el método de Consistencia Interna de Kuder Richardson KR(20), tal como lo afirma Alvarado (2004), “este coeficiente se aplica para instrumentos cuyas respuestas son dicotómicas (Sí; No)” (p. 41). La notación matemática de dicho método estadístico es la siguiente:

$Kr(20)$ = Coeficiente de confiabilidad de Kuder Richarson

K = Número de Ítems del Instrumento

St^2 = Varianza total del Instrumento

$\Sigma p * Q$ = Sumatoria del producto de las desviaciones de las variables

El resultado en la escala del 0 al 1, indica si los instrumentos aplicados son confiables, se obtuvo un coeficiente 0,82 en el cuestionario aplicado a los sujetos de la muestra definitiva lo cual evidencia alta confiabilidad.

Técnicas de análisis de datos

De acuerdo con Hurtado y Toro (2004), las técnicas de análisis de los datos pueden definirse como “la acción de clasificación, codificación, e interpretación de la información obtenida durante la recogida de datos, con el fin de establecer conclusiones específicas con relación a la problemática que se estudia” (p.74). Desde este punto de vista, puede señalarse que, una vez que se obtenga la información mediante la aplicación del instrumento a la muestra del estudio, ésta se tabulo y proceso mediante la estadística descriptiva para obtener cálculos numéricos y gráficos a través del programa el programa “Statistical PackageFort he Social Sciences” (SPSS) versión 17.

Procedimiento de la Investigación

El estudio estuvo distribuido en fases, entre las cuales se encuentra el diagnóstico, factibilidad y diseño, que según Hernández y otros (2010), señala:

Fase I. Diagnóstico: Es una reconstrucción del objeto de estudio y tiene por finalidad, detectar situaciones donde se ponga de manifiesto la necesidad de realizarlo. En esta fase a la muestra, se le aplico un instrumento tipo cuestionario, después de ser validado a través de juicio de expertos, y determinado la confiabilidad a través de la aplicación de Alfa de Cromback. Y luego se tabulo para realizar el análisis e interpretación de los resultados los cuales se presentaron en cuadros de frecuencias y gráficos para después reflejar las conclusiones y recomendaciones del diagnóstico.

Fase II. Factibilidad: Indica la posibilidad de desarrollar el proyecto, tomando en consideración la necesidad detectada, beneficios, recurso humano, técnicos, financieros, estudio de mercado y beneficiarios, por ello una vez culminado el diagnóstico y la factibilidad se procedió al diseño de la propuesta.

Fase III. Diseño de la Propuesta: Después de obtenerse los resultados del diagnóstico y determinado la factibilidad, se diseñaron las actividades que de acuerdo a los objetivos de la propuesta se construyeron, para dar respuesta a las situaciones problemáticas y solventarlas. Es de hacer notar que se dio a conocer la fundamentación teórica en que se sustentó la propuesta, la justificación, descripción de las fases, entre otros.

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a una muestra de veintitrés (23) personal administrativos que laboran en la empresa MERSAN C.A Tinaquillo , a fin de implementar un programa de procedimientos administrativo en el departamento de cuentas por pagar . Los resultados obtenidos del referido instrumento fueron tabulados estadísticamente para su análisis e interpretación. Al respecto Bernal (2000) señala que:

...el análisis de resultados consiste en interpretar los hallazgos relacionados con el problema de investigación, los objetivos propuestos, las hipótesis y/o preguntas formuladas, y las teorías planteadas en el marco teórico, con el fin de evaluar si se confirman las teorías o no, y si se generan debates con las teorías ya existentes. (p.209)

Para el análisis de los datos en cuestión se tomó en consideración cada una de las dimensiones, distribuyendo los resultados de manera porcentual, organizándolos y tabulándolos en cuadros de frecuencias, además, los referidos resultados, se graficaron en diagramas de barras, para luego realizar su correspondiente interpretación cuantitativa, incorporando las inferencias pertinentes en relación a las teorías estudiadas y los objetivos de la investigación.

Es de hacer notar que el instrumento aplicado a la población en estudio, fue un cuestionario, conformado por doce (12) ítems o preguntas cerradas, estructuradas con alternativas de respuestas dicotómicas (si y no); cuya intención fue recolectar información en los docentes de educación inicial sobre su desempeño ante la diversidad funcional,

Se presenta además los ítems agrupados por dimensión en forma separada, y con su respectivo análisis descriptivo, sustentado en conceptos teóricos relevantes, los cuales sirvieron de apoyo al estudio.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos por cada uno de las dimensiones:

Tabla 4

Variable: PEOCESOS ADMINISTRATIVOS

No	Enunciado del ítem	Respuestas				Total	
		SI		NO		f	%
		f	%	f	%	f	%
1	Sabe usted conceptual los procesos administrativos	4	36	7	64	11	100
2	Tiene usted conocimiento sobre los procesos administrativos que se llevan a cabo en la empresa	4	36	7	64	11	100
3	Usted ha implementado algún proceso admirativo en la empresa	1	9	10	91	11	100
4	Usted sabe cuáles son las técnicas para aplicar un proceso administrativo en la empresa	1	9	10	91	11	100
Porcentaje Promedio		22,5%		77,5%		100%	

Nota: Dimensión: Conocimiento previo

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según los datos reflejados, en la tabla, se puede apreciar en el ítem número 1 y 2 de la dimensión conocimiento previo, el 64% de los docentes encuestados, respondieron no saber conceptualizar los procesos administrativos, además, no conocer sobre los procesos administrativos en la empresa lo que respecta al 4% respondió que sí. En seguida los ítems 3 y 4 solo el 91% respondió haber aplicado un proceso administrativo y saber cuáles son las técnicas para el proceso en lo que solo el 9% respondió que sí. En resumen, el promedio

porcentual (77,5%). Por lo tanto, el personal administrativo de la empresa no esta claro lo suficiente.

Tabla 5

Variable: Desarrollo del departamento de cuenta por pagar

No	Enunciado del ítem	Respuestas				Total	
		SI		NO		f	%
		f	%	f	%		
5	Como el personal administrativo se autoevalúa de los acontecimientos que sucede en el departamento de cuentas por pagar	8	73	3	27	11	100
6	Utilizas estrategias innovadoras para verificar los procedimientos en el departamento de cuentas por pagar	4	36	7	64	11	100
7	Utiliza diversos recursos y materiales para desarrollar la percepción del aprendizaje en los procesos administrativos	4	36	7	64	11	100
8	Reconoce cuál es su estilo del personal administrativo y cómo puede innovar correctamente a partir de él.	6	56	5	44	11	100
9	Forma equipos con otros departamentos de la empresa para fomentar un aprendizaje cooperativo	3	27	8	73	11	100
10	Está en constante búsqueda de nuevas formas de enseñar y aprender	6	56	5	44	11	100

11	Es flexible ante nuevas formas de enseñar y aprender, adaptando las estrategias para aplicarla en el departamento de cuentas por pagar	6	56	5	44	11	100
12	Construye un ambiente ideal para fortalecer el desarrollo gerencial de la empresa	4	36	7	64	11	100
Porcentaje Promedio		47%		53%		100%	

Nota: Dimensión: Promoción del desarrollo gerencial

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo a los datos evidenciados en la tabla relacionado con la dimensión promoción del desarrollo gerencial el ítem 5 muestra, que el 73% del personal administrativo afirmaron que se autoevalúan de los acontecimientos que suceden en el departamento de cuentas por pagar el resto 27% manifestó no autoevaluarse. Santos (2007), dice que la autoevaluación es un proceso de autocrítica que genera unos hábitos enriquecedores de reflexión sobre la propia realidad, es decir, es un proceso de problematización sobre la propia práctica profesional. De igual manera en el ítem el ítem 6 el 64% respondió no utilizar estrategias innovadoras, en lo corresponde al el 36% respondieron si utilizar estrategias innovadoras. Sin embargo, la innovación debe distinguirse del simple cambio y de su correlación con la tecnología, ya que toda innovación supone un cambio, pero no todo cambio presupone innovación (Johannessen y otros, 2001). Para que un cambio se pueda considerar como una innovación, debe generar un valor agregado a un proceso o servicio.

Al respecto, en el ítem 7 el 64% respondió no utilizar diversos recursos y materiales para desarrollar la percepción del aprendizaje del personal administrativo . Por otra parte, el 36% respondió si utilizar diversos recursos y materiales.

Ahora bien, se puede deducir según lo reflejado en la tabla el ítem 9, el 73% del personal administrativo respondió no formar equipos con otros departamentos para

fomentar un aprendizaje cooperativo, mientras que 27% respondió si formar equipos. En el aprendizaje cooperativo se puede conformar equipos de forma heterogénea y de forma homogénea, se depende de los objetivos propuestos por el docente

Al respecto, a la pregunta 10. está en constante búsqueda de nuevas formas de enseñar y aprender, según lo establecido en la tabla el 56% de los encuestados respondió afirmativo y el resto el 44% lo hizo en forma negativa, lo que se evidencia que la mayoría del personal administrativo encuestados se preocupa por la nueva forma s de aprender y enseñar. Según Calvos (1996), las críticas a las maneras tradicionales de enseñar han adquirido mucha más fuerza ante los requerimientos de una formación que permita afrontar la rápida obsolescencia de los conocimientos y la necesidad de garantizar aprendizajes efectivos y relevantes, que aporten al desarrollo de las potencialidades de cada individuo.

En la misma forma en la pregunta 11, es flexible ante nuevas formas de enseñar y aprender, adaptando las estrategias según su propio estilo administrativo según lo establecido en la tabla el 56% de los encuestados respondió afirmativo y el resto el 44% lo hizo en forma negativa, lo que se evidencia flexibilidad ante las nuevas formas de enseñar.

De acuerdo con la pregunta 12, construye un ambiente ideal para fomentar el aprendizaje de todo el personal según lo reflejado en la tabla el 56% de los encuestados respondió afirmativo y el resto el 44% lo hizo en forma negativa, lo que se evidencia en la mayoría poca preocupación por fomentar un ambiente ideal en el aprendizaje en el departamento de cuenta por pagar. Es decir, el ambiente es concebido como los aspectos “físicos, sociales y humanos que configuran el espacio-tiempo ... en que [el] ser humano vivencia experiencias diversas que le permiten con más o menos facilidad generar aprendizajes que favorecen su desarrollo integral” (Romo, 2012, p. 143).

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

Presentación

Es importante destacar que el impacto de las variables económicas que se vive nuestro país, ha impactado enormemente al desarrollo económico de las empresas indistintamente de su dimensión y características, se hace imperante la necesidad que tiene las empresas en mantener su posición en el mercado nacional, siendo este casi imposible por la escases de la materia prima; la oscilación nerviosa de los productos, trayendo como consecuencia la pérdida de clientes, no poder cubrir los mínimos estadares de calidad de los servicios entre otros.

Toda organización que se mantenga propensa a cambios permanentes en los procesos de mejoramientos continuos y en la consolidación de una filosofía de gestión que apunte hacia la excelencia, debe plantearse como una cuestión prioritaria, la revisión de su estructura organizativa, de tal manera que esta se mantenga en concordancia con la direccionalidad estratégica de los planes de desarrollo implementados por el gobierno nacional.

Así mismo la estructura organizacional del Departamento de Administración juega un rol preponderante para facilitar la interacción con las múltiples exigencias que demanda el entorno, circunstancia ésta que impone el uso de técnicas y procedimientos administrativos de orden gerencial, como instrumentos Posibles que garanticen la ágil y eficiente realización de sus fines y tareas, al tiempo de reafirmar en sus trabajadores, dueños y la ciudadanía fe y confianza hacia sus instituciones, enmarcados en el concepto de democracia protagónica y participativa.

Desde esta perspectiva, modernización estructural de las empresas hacia la nueva estructura económica propuesta e implementada por el Gobierno Nacional requiere de

procesos enmarcados en sistematización, flexibilidad, equilibrio, idoneidad y verificación, siendo necesaria su articulación en forma exacta, veraz y oportuna, de tal manera que facilite una ágil disposición de la información necesaria para los propósitos que se requieran.

Por ello, se presenta la presente propuesta “Manual de procedimiento del departamento de cuentas por pagar en la empresa MERSAN C.A Tinaquillo Estado Cojedes” dado que, este tipo de organización empresarial es el más pujante con esta nueva tecnología de construcción en el país, y reconociendo su participación estelar en los procesos de desarrollo económico del nación.

2.Justificación

Considerando lo antes expuesto, esta investigación tiene como objetivo Desarrollar habilidades y conocimientos en el diseño del Manual de procedimiento del departamento de cuentas por pagar en la empresa MERSAN C.A Tinaquillo Estado Cojedes”, para tratar de lograr un mejor y mayor control administrativo y financiero dentro de las mismas.

El desarrollo de la propuesta se considera un importante aporte dentro del ámbito de la Administración y la Gerencia, las cuales surgen de la planificación operativa, tomando como referencia cada una de los aspectos que deben considerarse y los diferentes recursos de un sistema de adaptación gerencial para ser aplicado en el entorno laboral, de la empresa Desde el punto de vista social, es claro que el fortalecimiento de este sector puede tener impactos significativos sobre la generación de empleo, la distribución del ingreso y, por ende, en el bienestar colectivo.

Dentro de este contexto, la propuesta se traduce en un elemento sustentador de los criterios que pueden servir de formación a los gerentes y funcionarios que están inmersos en el proceso sociales en especial del área de la administración, de igual forma como elemento de prosecución se hace funcional a la posibilidad de facilitar a otras personas la manera de aprovechar las estrategias gerenciales en las actividades subsiguientes necesarias para la prestación de un servicio de calidad.

Así mismo, la propuesta fortalece la dinámica en cuanto a las directrices para el empleo y manejo de los temas y ambientes así como de los planes que orienten a desarrollar los espacios organizacionales para lograr obtener el objetivo esperado

3- Misión y visión de la propuesta

3.1 Visión

Promover los procedimientos del departamento de cuentas por pagar que permitan ofrecer una mejor calidad en los procesos administrativos en el registro de los pasivos en la empresa MERSAN C.A de Tinaquillo Estado Cojedes

3.2 Visión

Lograr que, a través del Manual de procedimientos en el departamento de cuentas por pagar se genere nuevas experiencias que optimice de manera significativa la participación del personal administrativo de la empresa MERSAN C.A de Tinaquillo estado Cojedes

4 Objetivos de la propuesta

4.1 Objetivo general de la propuesta

Desarrollar habilidades y conocimientos en el diseño del Manual de procedimiento del departamento de cuentas por pagar en la empresa MERSAN C.A Tinaquillo Estado Cojedes”

4.2 Objetivos específicos

1-Sensibilizar al personal administrativo con el manual de procedimiento en el departamento de cuenta por pagar

2-Exponer los elementos constitutivo que genere los procedimientos administrativos en el departamento de cuentas por pagar con los registros contables

3- Proporcionar estrategias que optimicen el funcionamiento del departamento de cuentas por pagar

4- Lograr que el personal administrativo aplique estrategias en el departamento de cuentas por pagar en marco promocional del desarrollo de los procesos administrativos

Factibilidad

La factibilidad se refiere a la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas señalados. Por lo tanto, se identifica por el análisis amplio de los resultados financieros, económicos y sociales del proyecto, que determina la posibilidad de ser realizado en forma efectiva. Los aspectos operacionales; funcionamiento, económicos; costo/beneficio, y técnicos; posible ejecución son partes del estudio.

La presente propuesta es factible de aplicar por contar con la empresa como espacio físico para llevarla a cabo, además queda garantizada al no requerir inversiones financieras ya que la institución cuenta o dispone de los recursos técnicos de apoyo y por otra parte se cuenta con el apoyo de personal preparado para dictar los talleres.

Con referencia a los alcances y logros el trabajo tiene el siguiente impacto: Del diseño del Manual de procedimiento del departamento de cuentas por pagar en la empresa MERSAN C.A Tinaquillo Estado Cojedes”para desarrollar habilidades y conocimientos en el diseño en el marco promocional del desarrollo de los procesos administrativos, se consto con la colaboración del talento humano para ser capacitado, además de loa facilitadores que profesionalmente aportaron sus competencia y la valiosa colaboración que prestaron a la investigadora. . La propuesta se llevó a cabo en las instalaciones de la empresa, ya que está totalmente acondicionado para reunir a todos el personal administrativo del departamento de cuenta por pagar

En lo económico: La investigadora contó con la capacidad económica suficiente para conducir el estudio que aquí se planteó, ya que ella desempeñó el papel de observadora, encuestadora, investigadora y patrocinadora del mismo constatando a sus colegas y

motivándolos a su participación. Los costos por el uso de la tecnología la investigadora los cubrirá en su totalidad. La información fue de fácil acceso, porque se encontraron en libros, revistas, periódicos, páginas web que contienen todo lo referente al tema planteado.

En lo técnico: Se utilizaron para la obtención y divulgación de la información computadoras, scanner, fotocopadoras. Video beam, entre otros. En lo Social: se puede utilizar como antecedente para futuras investigaciones.

5.7 Fases de la propuesta

El desarrollo de habilidades y conocimientos, Del diseño del Manual de procedimiento del departamento de cuentas por pagar en la empresa MERSAN C.A Tinaquillo Estado Cojedes”para desarrollar habilidades y conocimientos en el diseño en el marco promocional del desarrollo de los procesos administrativos ,se organizó en cuatro (4) talleres, para un total de 14 horas distribuido en cinco días matutino uno de (8am a 10 am) y tres (8am a 12 m.) los sábados, de acuerdo a los objetivos específicos previamente descritos. En la estructura de cada taller, se especifican los siguientes elementos: (a) Número y nombre del taller; (b) Objetivo general; (c) Objetivo específico (d) Contenido (e) Estrategias; (f) Recursos (g) Tiempo de ejecución; (h) Evaluación

Desarrollo del plan de formación

Taller I. Sensibilización

Se llevó a cabo el 15 de febrero del presente año con la asistencia de los 23 personal administrativo. El taller se realizó en las instalaciones de la empresa MERSA C.A en un horario comprendido entre 8:00 am y 12m. horario acordado con el coordinador del departamento de cuenta por pagar . Previo al taller la autora de la presente investigación y responsable la misma, ya tenía todo el material de apoyo a ser utilizado (material impreso, Láminas, Laptop, Video Beam y el mobiliario con que consta de una sala de conferencias donde se desarrolló el taller, ente otros. Se inicio el taller con la bienvenida y la expectativa de todos los integrantes del mismo al tratarse de una propuesta que invita a los saberes y haceres del personal administrativo. Hubo mucha receptividad en general lo que se evidencio en la actitud de los docentes participantes. Al finalizar el taller se obtuvieron las siguientes conclusiones elaboradas por los participantes:

_ Proponer algunos cambios para mejorar del departamento de cuentas por pagar de la empresa .Dichos cambios incluyen la incorporación de estrategias en el manual en el desarrollo del manual para los procesos.

Taller II.

. Insumos conceptuales y teóricos de los procedimientos administrativos en el departamento de cuentas por pagar en la empresa MERSAN C.A

Este taller fue realizado, contando con la presencia de los 23 personal administrativo . En este taller se hizo énfasis en: estrategias innovadoras. Sobre el aprendizaje, manual en los procesos administrativos ,ventajas y aportes, desarrollo sustentable, principios. Destacando las estrategias innovadoras para el diseño manual , debate abierto sobre las experiencias e inquietudes los empleados adjunto al departamento . Las conclusiones que se expresaron fueron:

- El compromiso por parte de los asistentes a mejorar conocimiento y experiencias que faciliten la internalización y divulgación de las estrategias innovadoras para el

el buen funcionamiento del departamento de cuentas por pagar en la EMPRESAA C.A de Tinaquillo estado Cojedes

- Taller IV. Diseño del Manual de Procedimientos Administrativos

Se llevó a cabo el 16 del presente año conto con la asistencia de todos los participantes. En esta oportunidad correspondió a la investigadora la responsabilidad de la disertación y cierre del ultimo taller, lograr que participen en el diseño del manual de procedimientos administrativos a través del esfuerzo deliberado por mejorar la práctica en el marco promocional del desarrollo promocional del departamento de cuentas por pagar de la empresa MERSAN C.A

Evaluación integral del plan de formación

Para la valoración de la propuesta, se tomó en cuenta el testimonio focalizado, que según Briones (1998), es “una técnica sencilla que consiste en solicitar a personas que han vivido determinadas experiencias las expresen mediante un testimonio escrito” (p.78). El testimonio focalizado es una de las formas que toma la llamada investigación experiencial. Con relación al ámbito de estudio y las unidades de estudio del personal adjunto al departamento las cuales se les solicita la narración de su experiencia en la participación del plan de formación basado en habilidades y conocimiento del Manual de procedimientos administrativos del departamento de cuentas por pagar en el marco promocional del desarrollo de los procesos administrativos

Tabla 11.

Instrumento de Validación

No	ASPECTOS A EVALUAR	SI	NO
1	¿Considera usted útil la aplicación de los talleres derivados del plan de formación basado en habilidades y conocimiento Manual de procedimientos administrativos del departamento de cuentas por pagar en el marco promocional del desarrollo de los procesos administrativos	23	00

2	Considera usted que la temática de los talleres ya ejecutados le permitirán tener más habilidades y conocimiento Manual de procedimientos administrativos del departamento de cuentas por pagar en el marco promocional del desarrollo de los procesos administrativos	23	00
3	Cree usted que la experiencia de participar en el plan fue enriquecedora para su desempeño en el departamento donde labora	23	00

Tabla 12

Resultados de la Validación

ITEM	SI		NO	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
1	23	100	—	—
2	23	100	—	—
3	23	100	—	—

Interpretación

- El 100% del personal administrativo que labora en el departamento de cuentas por pagar en la empresa MAERSA C.A consideran que la propuesta les brindo herramientas útiles que les permitieron conocer estrategias innovadoras en el marco promocional del desarrollo de los procesos administrativos para aplicarlo en el departamento.
- En el proceso de integración y participación entre compañeros de trabajo, brindándose la posibilidad se sensibilizarse como grupo con metas comunes, capaces de reconocerse y visibilizarse.
- Es evidente entonces, que todo cambio que apunte a la mejora de la empresa busque fortalecer el desarrollo del departamento. Por ello, estos nuevos enfoques

constituyen una conceptualización más amplia y pertinente en la búsqueda de la calidad empresarial, que fomente el intercambio y la comunicación entre los departamentos y desarrollar en los equipos una visión crítica de la propia empresa, para detectar fortalezas y debilidades y pensar alternativas para el cambio.

Taller	Temario	Tiempo de duración y Recursos	Evaluación de la Estrategias
Empresa y trabajadores	1. Importancia de prestar un servicio de excelencia 2. Incorporación de las estrategias al departamento de administración 3. Las estrategias en el Siglo XXI	2 DIAS Materia Fotocopiado Video Beam Refrigerio	
DESEMPEÑO DE LAS ESTRATEGIAS EN UN ENTORNO INCIERTO	1. La necesaria mirada estratégica para la toma de decisiones 2. La economía del siglo XXI. Factores que la caracterizan 3. Ventajas de las Estrategias Gerenciales para insertarse en la economía del siglo XXI 4. Evolución del comercio mundial: Reconociendo las oportunidades de las Estrategias Gerenciales	3 DIAS Materia Fotocopiado Video Beam Refrigerio	CONCLUSIONES
LOS RETOS DEL SECTOR DE LAS EMPRESAS VENEZOLANAS Y LA NECESARIA TRANSFORMACIÓN	1. Claves para afrontar los retos en el Dpto. Administración 2. Las limitaciones del sector de las empresas en los retos situación vzla	2 DIAS Materia Fotocopiado Video Beam Refrigerio	Luego de realizar un diagnostic

o en función de los objetivos específicos de la presente investigación, se concluye que el desarrollo organizacional de la empresa MERSAN , C.A., específicamente en el Departamento de CUENTAS POR PAGAR que debe estar de acorde a las dinámicas económicas del país; que es un elemento clave para la eficiencia y efectividad de dicha empresa no solo en su actividad local, regional, nacional e internacional. A continuación se presentan las conclusiones del diagnóstico por Ejes Estratégicos:

Con respecto al eje: **Estratégico: PROCESOS ADMINISTRATIVOS** se evidenció que los empleados conocen la filosofía de la organización, lo que es determinante para la gestión efectiva y eficaz de ésta. Es importante destacar que el impacto de la misión y visión en la empresa está determinado por el compromiso y la identificación del personal adscrito la cual debe ser compartida por la mayoría, así como el grado al que la organización alinea su estructura interna, políticas y procedimientos

En la unidad objeto de estudio se aplican los procedimientos administrativos de planificación y supervisión a las actividades, lo que conlleva que en un momento dado se tenga una clara visión de lo que está pasando en la misma. Es importante destacar que las estrategias administrativas minimiza el factor de riesgo y define las consecuencias de una acción administrativa determinada lo que conlleva a elevar el nivel de éxito organizacional tomando en cuenta los factores de variación económica que esté sucediendo en el país; este tipo de impacto económico requiere que el departamento de Administración fundamente sus estrategias con apalancamientos administrativos desde el punto de vista organizacional, y económico.

Igualmente, se evidenció que la muestra encuestada refleja que el trabajo en equipo no está siempre asociado a la razón por la cual ha sido creado. Por lo que es necesario promover el trabajo en equipo lo cual implica desarrollar estrategias de motivación que

involucren la participación de todos los integrantes, y que éstos perciban que su contribución es necesaria y requerida para el logro de los objetivos.

Recomendaciones

En atención a las conclusiones, las cuales fueron elaboradas tomando en cuenta las estrategias para cada dimensión, el presente estudio plantean las recomendaciones:

- Programar encuentros periódicos entre los gerentes de la empresa, con la participación de los gerentes que integran los conglomerados, para afianzar y mantener una cultura organizacional favorable que contribuya en el intercambio en materia prima, a costos reales sin intermediarios.
- Instituir políticas dirigidas a crear y mantener la cartera una buena cartera de clientes otorgando calidad en los servicios y productos
- Efectuar jornadas de capacitación a los Gerentes, con apoyo técnico de otros organismos especializados, para integrar los objetivos de Productividad, Satisfacción del cliente y la Eficiencia operacional, con la nueva cultura de los conglomerados industriales

BIBLIOGRAFIA

- Arias, Fidas 2006. El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica. (5º. ed.) Caracas - Venezuela: Espíteme
- ARDILA, José. “**Estrategias que Mejoran el Proceso de Facturación de la Empresa Instalaciones Sanitarias Plomasil, C.A.**”. Trabajo Especial de Grado. Caracas, Venezuela, Instituto Universitario de Profesiones Gerenciales, 2008
- Balestrini, M. 2006. **Como se elabora el Proyecto de Investigación**. 5ta Edición Editorial Consultores Editores Venezuela.
- Balestrini, M. 2001. **Como se elabora un proyecto de investigación**. Caracas. Editorial BL.
- Beltrán, L. 2010. **El Coaching como Estrategia Gerencial para Mejorar la Gestión Administrativa del Departamento de Ventas en la empresa Alimentos Polar CA. Sucursal Estado Lara**. Tesis de Especialista en Gerencia Mención Financiera. Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”.
- Benavides, O. 2005. Competencias y competitividad. Diseño para organizaciones latinoamericanas. Mc Graw – Hill. Colombia.
- Bermúdez 2014. Las PYMES y el empresario. Contenido presentado por Nacional Financiera
- Burney 2005. Cinco maneras de mejorar la capacidad de respuestas de sus clientes. Smart Business Roadmap. Revista CISCO.
- Cámara 2007. “Gestión Estratégica para mejorar los Servicios de Atención al Cliente en la Clínica Santa María C.A., Trabajo Especial de Grado no publicado. Barquisimeto Estado Lara”.
- Carballal del R. E. 2006. **Productividad**. Conceptos Modernos de Productividad Cuba. La Habana, Editorial América.
- Chiavenato, I. 2000. **Introducción a la Teoría General de la Administración**. (5ta. Ed.). Cali: Editorial McGraw-Hill. Colombia: Carvajal, S.A.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. 1999. Gaceta Oficial N°_36.860 (Extraordinaria), Diciembre 30, 1999.

CONTRERAS, Vanesa. **“Estrategias Para el Mejoramiento de las Cuentas Por Pagar de la Corporación de Servicios y Mantenimientos del Estado Miranda, S.A”**. .”. Trabajo Especial de Grado. Caracas, Venezuela, Instituto Universitario de Profesiones Gerenciales, 2006.

Correa M., Saavedra A. y Arévalo C. 2009: "Sistemas de Información Gerencial" en Contribuciones a la Economía, octubre 2009 en <http://www.eumed.net/ce/2009b/>

Daff, E. y Eteer, T. 2002. **Gerencia Estratégica: La Nueva herramienta para Desarrollar una Ventaja Competitiva**. Norma. Bogotá.

Fleitas, J. 2012. **“Plan estratégico gerencial para las micros, pequeñas y medianas empresas textiles del Municipio Antonio José de Sucre del Estado Barinas”**. Barinas, UNELLEZ, Material mimeografiado.

Fuentes, I. 2005 **Teoría y Diseño Organizacional**. 6ta Edición. México: Editorial Internacional Thomson Editores.

Galeano, M. 2004. **Diseño de Proyectos en la investigación cualitativa**. Fondo Medellín, Colombia. Editorial Universidad EAFIT

Garrido, S. 2003. **Dirección estratégica**. Editorial Mc Graw – Hill. España.

Gonzalez, P. y Bellino L. 2003 **La Gerencia de las Organizaciones**. Bogotá: Editorial Vadell. Colombia.

Gutiérrez P., H. 2001. México. **Calidad Total y Productividad**. Mc Graw Hill.

Halten, S. 2003. **Estrategias**. Editorial Gedisa. Primera edición. Barcelona.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. 2001. **Metodología de la Investigación**. Segunda edición, México Mc Graw Hill.

Huidobro, José Manuel. 2013 Nuevas tecnologías. Impacto en las empresas. Monografías .com. <http://www.monografias.com/trabajos15/nvas-tecnologias/nvas-tecnologias.shtml>

Hurtado, J., 2000. Metodología de la investigación holística. IUTP. Sypal

Chiavenato, I. 2008. **Introducción a la Teoría General de la Administración**. Séptima Edición, de McGraw-Hill Interamericana

PÉREZ, Luis. “Estrategias Para Mejorar la Gestión de las Cuentas Por Pagar a Proveedores en BougetRentalcar“. Trabajo Especial de Grado. Caracas, Venezuela, Instituto Universitario de Profesiones Gerenciales, 2008.

Jiménez marzo 2009. **Productividad**. Revista Española de Documentación Científica, vol. (4) 16.17.

Koontz, H, Weihrich 2005. **Administración una perspectiva Global**. Mexico. Mc Graw Hill. 11ª Edición.

Leyva, A. 2011. De la segmentación convencional a la segmentación relacional.

Mejías, A. 2013. Gerencia Significativa. Enfoque Global. Ediciones Monteverde. Caracas Venezuela

Méndez, G. 2001. **Metodología de la Investigación**. Manual para el Desarrollo del Personal de Salud. México, Editorial Noriega.

Mintzberg, H, Quinn J. y Voyer J. 2007. **El Proceso Estratégico. Conceptos, Contextos y Casos**. México: Prentice Hall Hispanoamérica.

Nova G. 2013. Perfil del trabajador moderno. Disponible en: <http://www.nova.com.ar/perfil.asp>. fecha de la consulta: 26-08-2014

Peel, M.2003 **El Servicio al Cliente**. España. Ediciones Deusto.

Ramírez, I. 2013, Los diferentes paradigmas de investigación y su incidencia sobre los diferentes modelos de investigación didáctica. Conferencia nº 04. Diplomado internacional Didáctica y currículo

Robbins, S. 2004 **Comportamiento Organizacional**. (7ma. Ed.). Editorial Prentice Hall Hispanoamericana, S. A.

Rojas, T. 2002. **Administración y Gerencia**. Bogotá, Editorial Norma.

Sánchez. C. 2011. **Aplicación de simulación para incrementar la productividad de la empresa “La Vieja Molienda de Santa Maty”**. Revista de la Ingeniería Industrial, Volumen 5.

Sampieri, R. 2006. **Metodología de la Investigación**. 4ª edición. Mc Graw-México, Hill.

- Serna, H. 2003. **Gerencia Estratégica**. 9ª Edición, Bogotá, Colombia, Editorial Panamericana.
- Salloum y Vigier 2011. “Los problemas del financiamiento de la pequeña y mediana empresa: la relación bancos – pymes”, Trabajo de Grado presentado en la Universidad Central de Venezuela.
- Staton, Etzel y Walter. 2009. **Fundamentos Del Marketing. Bests Seller Internacional** Mc Graw Hill .Onceava Edición.
- Stoner, J. 2005. **Administración de Recursos Humanos**. México, Editorial McGraw Hill.
- Venegas, C. 2006. **Paradigmas Laborales de las Organizaciones del Nuevo Milenio**. Madrid: Editorial Bordón.
- Tamayo y Tamayo, M. 2007, El Proceso de la Investigación Científica. Editorial Limusa
- Thompson, A y Strickland, A. 2004. **Administración Estratégica**. 13ª Edición. Editorial Mc Graw – Hill. México.
- .

ANEXO A
INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

El presente instrumento tiene el objetivo. VISION GERENCIAL PARA OPTIMIZACION DEL PROCESO DE CUENTAS POR PAGAR EN LA EMPRESA MERSAN C.A DE TINAQUILLO ESTADO COJEDES Por lo que solicito de usted en responder el presente instrumento.

Instrucciones para el presente cuestionario:

- Leer cuidadosamente cada pregunta presentada.
- Marque con una equis (X) en el espacio correspondiente, la alternativa de respuesta seleccionada. (sólo una). Según la siguiente escala de Lickert:

Escala:

Si

No

Gracias de antemano por su colaboración.

INSTRUCCIONES Marque con una X la alternativa que considere adecuada según sea el caso de cada una de las preguntas la escala a utilizar en esta encuesta son las siguientes: (si) si (No) No.

Nº	Ítems	Si	No
1	La misión y visión de su empresa se adapta a las necesidades de la empresa.		
2	Contribuye Usted con la misión de la institución		
3	La organización formal de su empresa le permite a las gerentes aportar nuevas ideas		
4	Cree Usted que su labor ordinaria favorece el alcance de los objetivos de la empresa		

5	El proceso de Motivación, Liderazgo y Comunicación entre su empresa y los clientes es asertivo		
6	Los procesos administrativos están formulados para que la información fluya entre las distintas áreas de la empresa		
7	Realiza usted control y seguimiento de sus procesos administrativos		
8	Sabe Usted en qué condiciones se encuentra la empresa frente a sus competidoras en la región		
9	Consideras que la empresa es fuerte en el mercado o en el segmento de la construcción		
10	Tu equipo está comprometido con la agencia y con la visión a futuro		
11	Los productos o servicios satisfacen tendencias de consumo o podrían adaptarse para hacerlo		
12	El mercado en el que opera la empresa está en crecimiento		
13	Existen defectos a causa de insuficientes recursos , insumos y de una mala asignación de los mismos		
14	Consideras que la empresa no trabaja bien en función de la competitividad y sus clientes		
15	Existen nuevas tecnologías que amenacen el futuro de la empresa y su colocación en el mercado de la construcción		
16	Consideras que los competidores ofertan mejor servicios que la empresa		
17	Cuenta con información exacta y completa de los clientes		
18	Son capaces de ofrecer a sus clientes una capacidad de respuesta oportuna como variable clave para que estos se decanten por sus productos y servicios.		
19	Considera Usted que la satisfacción al cliente es importante para mantener la prestación óptimo de sus productos y servicios		
20	Considera Usted que los gerentes prestan los servicios más adecuados a las necesidades de la empresa		
21	Considera que el alcance tecnológico que tiene la empresa es de fácil acceso a los empresarios y clientes de la construcción		
22	Considera que se presta un buen servicio en cuanto a la plataforma tecnológica que posee.		

23	La empresa le brinda a usted la participación en la toma de decisiones.		
24	La empresa le brinda posibilidades de participar en proyectos o planes de desarrollo en pro de mejorar el servicio a sus clientes		

ANEXO B

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Ciudadano (a): _____
Presente.-

Por medio de la presente me dirijo a Usted, en la oportunidad de solicitar su valiosa colaboración en cuanto a efectuar la validación del instrumento que servirá para recolectar información a ser utilizada en la investigación titulada, **VISION GERENCIAL PARA LA OPTIMIZACION DEL PROCESO DE CUENTAS POR PAGAR EN LA EMPRESA MERSAN C.A. TINAQUILLO ESTADO COJEDES**, que será presentado para optar al Título de Magister en Administración mención Gerencia General.

Los criterios de evaluación que deberá considerar son los siguientes:

- ✓ **Pertinencia:** Si el ítem se ajusta al indicador señalado
- ✓ **Claridad:** Se refiere a la precisión de la redacción de los ítems.
- ✓ **Congruencia:** Señala la coherencia del ítem para la investigación.

En el formato de validación adjunto, Usted deberá colocar una “X” en la alternativa de cada columna, si considera que el ítem se ajusta a estos criterios, si considera lo contrario en la columna de observaciones puede anexar algún comentario que considere pertinente. Anexo, se le suministrará los objetivos de la investigación, conceptualización y Operacionalización de la variable, el instrumento a ser evaluado y el formato de validación. Sin más a que hacer referencia y expresando de antemano y profundo agradecimiento por su valiosa colaboración.

Gracias de antemano por su colaboración.

AUTORA: MARIANA PINTO

JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO**INSTRUCCIONES:**

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y a alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

A= Aprobado / B= Bueno / C= Cambiar Pregunta / M= Modificar / E= Eliminar /

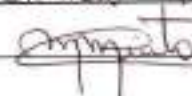
Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS					OBSERVACIONES
	Nº Ítem	a	b	c	m	
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						

20						
21						
22						
23						
24						

Evaluated by:

Nombre y Apellido: Mariana M. Pinto N

C.I.: 20.268.528 **Firma:** 

AUTORA: MARIANA PINTO

JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

A= Aprobado / B= Bueno / C= Cambiar Pregunta / M= Modificar / E= Eliminar /


Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS					OBSERVACIONES
	a	b	c	m	e	
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						

20						
21						
22						
23						
24						

Evaluado por:

Nombre y Apellido: Mariana M. Pinto N.

C.I.: 20.268.528 **Firma:** 

AUTORA: MARIANA PINTO

JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

A= Aprobado / B= Bueno / C= Cambiar Pregunta / M= Modificar / E= Eliminar /


Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS					OBSERVACIONES
	Nº Ítem	a	b	c	m	
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						

20						
21						
22						
23						
24						

Evaluado por:

Nombre y Apellido: Mariana M. Pinto N.

C.I.: 20.268.528 Firma: 

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, _____, titular de la Cédula de
Identidad N° _____, de profesión

Por medio de la presente, hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), presentado la investigadora, el cual se aplicará a la población sujeto de estudio.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	ACEPTABLE
Redacción de los Ítems				
Claridad y coherencia				
Pertinencia				

¿Se puede aplicar el instrumento a los sujetos de estudio? Si _____ No _____

En la ciudad de _____, a los _____ días del mes de
_____ del _____

Firma

C.I. _____

ANEXO C
PRUEBA DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO
DE INVESTIGACIÓN

COEFICIENTE ALPHA DE CRONBACH

		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	Total															
sujetos																																									
1		1	1	2	1	1	1	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	3	2	1	1	41															
2		1	1	2	2	3	1	2	2	3	1	2	2	3	1	2	2	1	1	2	3	3	1	1	2	47															
3		1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	1	1	2	43															
4		2	3	2	3	2	2	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	1	1	2	2	2	3	1	1	56															
5		1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	1	1	2	41															
6		1	1	2	2	3	1	2	2	3	1	2	2	3	1	2	2	3	1	2	2	3	1	2	2	41															
7		1	1	2	2	3	1	2	2	3	2	1	2	2	3	1	2	2	1	2	2	3	1	1	2	49															
8		1	2	1	1	2	3	2	1	1	2	3	2	2	1	1	1	2	2	1	3	1	2	2	3	56															
9		1	1	2	1	1	1	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	3	2	1	1	41															
10		1	1	2	2	3	1	2	2	3	1	2	2	3	1	2	2	1	1	2	3	3	1	1	2	47															
11		2	3	2	3	2	2	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	1	1	2	2	2	3	1	1	56															
Media del ítem		1	2	1	2	2	2	2	2	2	1,8	1,9	2,1	2,5	2,3	1,7	2,2	1,5	2,3	1,9	2,1	2,5	2,1	2	2,2	52,9															
desviación típica		0	1	0	0	0	0	0	0	0	0,79	1	0,6	0,9	1	0,7	0,63	0,7	1	0,7	0,6	0,9	0,7	0,8	0,6	11,89															
Sn-1		7		7	6	9	7	8	6	6	7																														
varianza de cada ítem S2		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,6	1	0,3	0,7	0,9	0,5	0,4	0,5	0,9	0,5	0,3	0,7	0,5	0,7	0,4	141,43															
		valor de alfa 1,04																																							
		valor de la varianza por ítem y del instrumento																				0,90																			
		Coeficiente alfa de Cronbach 0,86																																							