



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS LA MORITA



**ANÁLISIS ADMINISTRATIVO DEL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE
COMPRAS DE LA EMPRESA CENTRAL EL PALMAR, S.A.**

Línea de Investigación:
Gerencia Organizacional y Ambiental

Autora:
Luna Niño, Orianny Lorenlly

La Morita, Abril de 2024



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS LA MORITA



**ANÁLISIS ADMINISTRATIVO DEL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE
COMPRAS DE LA EMPRESA CENTRAL EL PALMAR, S.A.**

Autoras:
Luna Niño, Orianny Lorenly

Trabajo Especial de Grado presentado para optar al título de
Licenciado en Administración Comercial

La Morita, Abril de 2024



ACTA VEREDICTO DEL TRABAJO ESPECIAL DE GRADO

N° TEG 002

Periodo: 1S-2024

Los suscritos, profesores de la Universidad de Carabobo, por medio de la presente hacemos constar que el trabajo titulado: **ANÁLISIS ADMINISTRATIVO DEL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE COMPRAS DE LA EMPRESA CENTRAL EL PALMAR, S.A.**

Elaborado y Presentado por:

Apellidos y Nombres	C.I. N°	Carrera
Luna Niño Orianny Lorenly	25.527.121	Administración Comercial

Cumple con los requisitos exigidos para ser considerado:



Aprobado



No Presentó

JURADO EVALUADOR

TUTOR

Dr. Franklin D. González Chacón
C.I. V.- 11.504.452

COORDINADOR

Dr. Egduin Gabriel Véliz Lovera
C.I. V.- 9.692.791

JURADO PRINCIPAL

MSc. Leonardo L. Ramírez G.
C.I. V.- 9.655.475



SUPLENTE

MSc. Marco A. Jiménez Fuentes
C.I. V.- 20.055.838

En La Morita a los 22 días del mes de abril del año 2024.

DEDICATORIA

A Dios, que con su infinitiva bendición nos brinda un nuevo día para que todo sea posible.

A mis padres, les debo tanto y tengo tan poco, mis pilares, mi motivación, mi fuerza, no hay palabras para agradecer tanto esfuerzo en todo este camino, mamá, papá, hermana, familia, los amo.

A todas esas estrellas, fugaces que en el camino pasaron para dejar experiencias, otras que en la constelación seguirán aquí brindando alegría y enseñanzas.

Orianny Luna

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de investigación va dedicado principalmente a Dios, por ser inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis padres por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes logré llegar hasta aquí.

A mi hermana por estar siempre presente y darme su apoyo a lo largo de este camino.

Agradezco a todas las personas que me han apoyado para que este trabajo se realice con éxito, en especial a mi tutor el Dr. Franklin González, quien, con sus aportes, conocimientos y experiencia, sirvió de guía para el desarrollo de este trabajo.

A nuestra alma mater Universidad de Carabobo, así como también a todo el personal que hace vida en este recinto, por confiar y abrirnos las puertas y ser nuestros principales promotores para cumplir este sueño.

A Central el Palmar S.A., por su colaboración y permitir desarrollar nuestra investigación en sus instalaciones.

Orianny Luna

ANÁLISIS ADMINISTRATIVO DEL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE COMPRAS DE LA EMPRESA CENTRAL EL PALMAR, S.A.

Autora: Luna, Orianny

Tutor: Dr. Franklin Darío González Chacón

Fecha: Marzo, 2024

RESUMEN

La siguiente investigación tiene como finalidad, realizar un análisis administrativo del Control Interno del Área de Compras en la Empresa Central El Palmar, S.A., ya que se han observado ciertas debilidades en sus procesos administrativos. La investigación esta metodológicamente orientada en el paradigma positivista, con un enfoque cuantitativo, tipo de campo apoyado en una revisión documental, con un nivel descriptivo y analítico; el diseño de la investigación estuvo definido como no experimental, puesto que no se tiene control o manipulación sobre las variables, empleándose como técnica de recolección de datos la encuesta a través de un cuestionario abierto, con 5 opciones de respuesta, el cual fue validado por tres (3) expertos en el área de administración. La población estuvo determinada por once (11) personas, pertenecientes al área de compras de dicha empresa, de los cuales se tomó una muestra de 5 colaboradores para aplicar el cuestionario, estuvo distribuido de la siguiente manera: 2 empleados del área de almacén, 1 asistente administrativo y por último 2 compradores, empleándose una serie de preguntas cerradas enmarcada en tipo de escala Likert, permitiendo al encuestado tener mayor facilidad al momento de responder la encuesta. Por último, se pudo concluir que los procesos administrativos que se realizan específicamente en el área de compras carecen de una gestión adecuada en sus procesos administrativos, lo que imposibilita el buen desenvolvimiento y funcionamiento de las actividades en el área, generando reprocesos administrativos y a su vez debe existir un mayor seguimiento sobre dichos procesos por parte de control interno.

Palabras Clave: Proceso Administrativo, Control Interno, Área de Compras.

ADMINISTRATIVE ANALYSIS OF THE INTERNAL CONTROL OF THE PURCHASING AREA OF THE CENTRAL COMPANY EL PALMAR, S.A.

Author: Luna, Orianny

Tutor: Dr. Franklin Darío González Chacón

Date: March, 2024

ABSTRACT

The purpose of the following investigation is to carry out an administrative analysis of the Internal Control of the Purchasing Area at the Central Company El Palmar, S.A., since certain weaknesses have been observed in its administrative processes. The research is methodologically oriented in the positivist paradigm, with a quantitative approach, a type of field supported by a documentary review, with a descriptive and analytical level; The research design was defined as non-experimental, since there is no control or manipulation over the variables, the survey was used as a data collection technique through an open questionnaire, with 5 response options, which was validated by three (3) experts in the area of administration. The population was determined by eleven (11) people, belonging to the purchasing area of said company, from whom a sample of 5 employees was taken to apply the questionnaire, it was distributed as follows: 2 employees from the warehouse area, 1 administrative assistant and finally 2 buyers, using a series of closed questions framed in a Likert scale type, allowing the respondent to have greater ease when answering the survey. Finally, it was possible to conclude that the administrative processes that are carried out specifically in the purchasing area lack adequate management in their administrative processes, which makes it impossible for the proper development and functioning of the activities in the area, generating administrative reprocesses and in turn There must be greater monitoring of these processes by internal control.

Keywords: Administrative Process, Internal Control, Purchasing Area.

ÍNDICE GENERAL

	Pp.
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN.....	vii
ÍNDICE GENERAL	ix
ÍNDICE DE CUADROS.....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
INTRODUCCIÓN	14
CAPÍTULO I.....	17
EL PROBLEMA.....	17
Planteamiento del Problema.....	17
Objetivos de la Investigación.....	27
Objetivo General.....	27
Objetivos Específicos.....	28
Justificación de la Investigación.....	28
CAPÍTULO II.....	32
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	32
Antecedentes de la Investigación.....	32
Antecedente Internacional.....	33
Antecedente Nacional.....	35
Bases Teóricas.....	40
Administración.....	41
Gestión Administrativa.....	42
Organización.....	42
Dirección.....	43
Control.....	43
Control Interno.....	44

Compras	47
Bases Legales	48
Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)	49
Código de Comercio (1955).....	50
Sistema de Variables.....	52
Operacionalización de Variables.....	54
CAPÍTULO III.....	56
MARCO METODOLÓGICO.....	56
Diseño de la Investigación	57
Tipo de Investigación.....	58
Población y Muestra.....	59
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	61
Validez y Confiabilidad	62
Validez	62
Confiabilidad.....	63
Técnicas de Análisis de la Información	65
CAPÍTULO IV.....	67
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	67
Discusión de Resultados	85
CAPÍTULO V	88
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	88
Conclusiones	88
Recomendaciones.....	91
LISTA DE REFERENCIAS	93
ANEXO A.....	95
Registro de Observación	95
ANEXO B	97
Cuestionario	97
ANEXO C	100

Instrumento de Validación de Expertos	100
ANEXO D.....	104
Cálculo de Confiabilidad del Instrumento	104

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N°	Pág.
Cuadro 1. Operacional de las Variables.....	55
Cuadro 2. Distribución de la Población considerada en la muestra.....	60
Cuadro 3. Criterios para la evaluar la confiabilidad del instrumento	64
Cuadro 4. Cálculo de la Confiabilidad del Instrumento.....	105

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°	Pág.
Gráfico 1. Establecimiento de procedimientos de compras en manuales	68
Gráfico 2. Realización de las órdenes de compra	69
Gráfico 3. Realización de registros de las transacciones.	70
Gráfico 4. Separación de funciones dentro del área de compras	71
Gráfico 5. Autorizaciones para los procesos de compras	72
Gráfico 6. Participación de los trabajadores en la toma de decisiones	73
Gráfico 7. Cumplimiento de los despachos.....	74
Gráfico 8. Consideración de la relación entre precio y calidad de mercancías.....	75
Gráfico 9. Comparación de órdenes de compras	76
Gráfico 10. Supervisión durante la entrada de mercancía.....	77
Gráfico 11. Gestión de medición del desempeño en el área de compras.....	78
Gráfico 12. Devolución de mercancía por incumplimiento de normas	79
Gráfico 13. Los errores en el área de comprar generan reprocesos	80
Gráfico 14. Tecnologías para automatización de procesos de compras.....	81
Gráfico 15. Distribución física adecuada para el resguardo de mercancías.....	82
Gráfico 16. Cartera de proveedores	83
Gráfico 17. Controversias del área de compras debido a la tasa cambiaria.....	84

INTRODUCCIÓN

La caña de azúcar es, sin lugar a dudas, uno de los productos de mayor importancia para el desarrollo comercial en el continente americano. El azúcar se consume en todo el mundo, es una de las principales fuentes de calorías en las dietas de todos los países. Para su obtención se requiere de un largo proceso, el cual va desde la producción del producto, hasta la venta del mismo. Sin embargo, para que el producto pueda ser distribuido de forma adecuada y llegue a cada rincón del país, se debe pasar por una serie de procesos y procedimientos administrativos, que incluyen desde la compra de la materia prima e insumos que se requieren para poder producir dicho producto hasta los pagos y procesos que se derivan de las mismas.

Para que se logre alcanzar los objetivos organizacionales, se debe contar con una buena gestión administrativa, en donde exista cierto orden sobre los procesos que se derivan de la producción y venta de azúcar, es por esto que resulta de gran importancia analizar la gestión administrativa del área de compras y la gestión que se realiza por parte de área de control interno, para que se lleven a cabo los procesos administrativos correctamente.

Aunado a lo anterior, se puede señalar que durante la producción del azúcar se incurre en gastos, deudas que a su vez se derivan en procesos administrativos que se deben cumplir, oportunamente. En el caso de una empresa tan amplia como lo es Central El Palmar, S.A. requiere que sus procesos sean llevados a cabo adecuadamente, ante las exigencias del mercado y así poder cumplir con los estándares de los clientes.

De todo lo antes mencionado, surge la necesidad de Analizar la gestión administrativa del Control Interno, del área de Compras de la Empresa Central El Palmar, S.A., San Mateo, Edo. Aragua. Para el desarrollo de este trabajo, se han

llevado a cabo los siguientes capítulos que conforman la investigación y cuyo contenido se detallan a continuación:

Capítulo I. El Problema: Se presenta el planteamiento del problema, se formulan varias interrogantes del problema, además se encuentra el objetivo general y objetivos específicos y adicionalmente, se presenta la justificación de la investigación donde se confirma la importancia del tema.

Capítulo II. Marco Teórico Referencial: Se indican los antecedentes del estudio, tanto nacional como internacional, las bases teóricas, como lo son: administración, gestión administrativa, organización, dirección, control, control interno, ambiente de control, actividades de control, compras, ciclo de compras, también se encuentran las bases legales y por último el sistema de variables con su operacionalización correspondiente.

Capítulo III. Marco Metodológico: se presenta el paradigma y enfoque de la investigación, el diseño tipo, nivel del estudio, población y muestra a estudiar. Adicionalmente, se estructuran las técnicas e instrumentos para la recolección de datos, la validez y confiabilidad y por último las técnicas de análisis de la información.

Capítulo IV Análisis de los Resultados: se encuentra enmarcado en el diagnóstico e interpretación de los resultados que se alcanzaron mediante la aplicación de un instrumento (cuestionario), que fue aplicado a cinco (5) empleados del Dpto. de Compras, en la empresa Central El Palmar, S.A.

Culminando con el Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones: que incluyen los resultados más importantes de los objetivos específicos y aportes brindados sobre el objeto de estudio, seguida de las recomendaciones realizadas a la

empresa y la casa de estudio, posteriormente se presentan las referencias donde se listan cada uno de los autores que fueron consultados a lo largo del presente trabajo, y por último los anexos correspondientes.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Los constantes cambios impulsados por una rápida evolución tecnológica, generan nuevos parámetros en cuanto a calidad y productividad en las organizaciones, lo cual les exige generar mejores prácticas administrativas, que le permitan ser más eficientes y eficaces a la hora de realizar sus actividades diarias, esto con la finalidad de lograr alcanzar las metas y los objetivos propuestos, los cuales desde la filosofía de gestión organizacional siempre irán trazando la línea de acción invisible la cual se concentra en la visión y misión de la empresa.

Es por esto que, las organizaciones deben adaptarse a las nuevas exigencias de los mercados, a fin de lograr mejorar la productividad, calidad de servicios y competitividad, haciendo uso adecuado de sus recursos y ejecutando de manera eficiente los procesos de la empresa. Es importante que las organizaciones tengan información actualizada que permita facilitar la gestión de los procesos, teniendo procedimientos actualizados e información clara y oportuna.

Por consiguiente, las empresas requieren dividir y delegar las funciones y responsabilidades a sus empleados, creando un ambiente de trabajo adecuado para el funcionamiento de las actividades diarias y creando condiciones de trabajo que faciliten el desempeño de las personas y el logro de los objetivos planteados. Para el logro de estos objetivos se deben implementar cuatro funciones básicas dentro de las organizaciones como parte del proceso administrativo, reconocidas básicamente como: planificación, organización, dirección y control.

Bajo esta tesitura, en la opinión de Chiavenato, (2007:442) expresa que “los

elementos de la administración que constituyen el llamado proceso administrativo, se hallan presentes en cualquier actividad del administrador y en cualquier nivel o área de actividad de la empresa”. En otras palabras, el director, el gerente, el jefe, el supervisor (cada quien en su nivel) desempeñan actividades de planeación, organización, dirección, coordinación y control puesto que son actividades administrativas fundamentales, en cada proceso administrativo, lo cual proporciona un mayor control sobre los procesos realizados, para la realización de trabajos eficientes y mejor rendimiento.

En este orden de ideas, las organizaciones luego de establecer sus objetivos, deben planificar sus actividades y disponer de los recursos, para la realización de los distintos procesos de trabajo, una vez planificados los medios para lograr los propósitos se crea una organización que permita llevar a la práctica los planes de acción, se definen los medios de empleo y se distribuyen las actividades, estableciendo niveles de jerarquía y autoridad, además se asignan responsabilidades a cada puesto de la estructura de cargos y los procesos más importantes, con la finalidad de lograr alcanzar los objetivos propuestos por la entidad de negocios relacionados con su misión y visión.

La dirección envuelve actividades como motivar y liderar al talento humano de la organización a ejecutar las diferentes actividades de la entidad. En palabras de Stoner, Freeman, Gilbert y Mascaró (2000:13), expresan que “dirigir implica, mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales”. Por último, el control significa ejecutar acciones para medir y evaluar, de forma cualitativa y cuantitativa el desempeño y establecer la necesidad de tomar acciones correctivas que encauce la ejecución en línea con las normas establecidas.

Del mismo modo, sobre el control, Horngren, Sundem y Elliot (2000:188) señalan que es un proceso que crea “un sistema de comprobaciones y balances que

garantice que todas las actividades de una compañía son compatibles con sus objetivos”. Es decir, previsión de medidas administrativas dentro de la organización orientadas a garantizar el logro de los objetivos; siguiendo políticas y procedimientos orientados a verificar que todo esté en orden.

En ese contexto, el control interno viene a constituir el proceso realizado por una organización para resguardar sus recursos, previendo o detectando errores u omisiones no intencionales, así como las desviaciones intencionales; verificando la razonabilidad y confiabilidad de la información generada en las actividades, promoviendo y evaluando el cumplimiento de las políticas de la organización, facilitando la eficiencia de las operaciones.

De igual manera, el control interno tiene diferentes enfoques, los cuales deben estar en cada área de la organización; comenzando con la definición clara de los objetivos para cada centro de operación, continuando con la creación de códigos, normas, políticas y manuales hasta establecer los procesos dentro de la empresa con el fin de emitir informes financieros, administrativos y comerciales, los mismos deben ser confiables para la medición del cumplimiento de los objetivos. De allí, que el control interno ofrezca una estructura común que puede ser de utilidad en la consecución de objetivos y metas organizacionales, contribuyendo a la toma de decisiones gerenciales.

Desde esta óptica, el área de compras se considera una de las áreas que requieren de mayor control y supervisión en las organizaciones, ya que en ella se realizan las adquisiciones de los bienes y servicios asociados con el negocio y los desembolsos que se derivan de ellas, proceso de gran importancia para la empresa, ya que esta depende de las compras de insumos, materiales, materias primas, mercancías o contratación de servicios, requeridos para el normal desarrollo de sus operaciones, sean hechas de forma oportuna y en las condiciones más favorables, garantizando la

disponibilidad de los mismos de acuerdo con las especificaciones técnicas y alcances descriptivos de las solicitudes de pedido o requisiciones, las cuales pueden generar inconvenientes y dificultades para negociar y concretar una compra de forma eficiente.

Esta realidad de la cual se viene comentando se produce repetidas veces en el entorno de muchas entidades de negocios alrededor del mundo, en mucha bibliografía referida se encuentran los contratos teóricos relevantes que dejan claro el valor que tiene el control interno dentro del departamento de compras, dicho con palabras de Benjamín (2007:618) el control interno es “incluyen los procesos de planeación, organización, políticas, métodos y procedimientos que en forma coordinada adopta la dependencia o entidad con el propósito de promover la eficiencia operacional”. En este orden de ideas se puede decir que es un proceso que es ejecutado por la administración de la empresa con el propósito u objetivo de evaluar determinadas operaciones con la seguridad y certeza razonable en tres principales niveles o categorías de la organización.

Siguiendo el hilo discursivo, a los niveles referidos por el autor antes mencionados se presentan: la efectividad y eficiencia con la que se realizan las operaciones, la confiabilidad de la información financiera que se obtienen a partir de los hechos económicos y el cumplimiento de políticas, normas y leyes que se establecen en la organización para los diferentes procesos.

Desde el punto de vista de Estupiñan (2006:7), el control interno “es el plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales de la entidad, para ayudar mediante el establecimiento de un medio adecuado el logro de los objetivos”. En este orden de ideas, el control interno le permite a la empresa tener respaldo de que sus activos están debida y adecuadamente protegidos, que los registros contables representan de manera

fidedigna lo que deben representar y que las operaciones y actividades de la empresa se desarrollan de manera eficaz según las reglas y directrices dadas por la administración.

De esta manera, los objetivos del control interno son: (a) La protección de los activos y de los bienes de la empresa, (b) Examinar y/o comprobar que los informes contables y administrativos sean razonables y confiables, (c) Fomentar la adhesión de los miembros de la organización a las políticas administrativas establecidas, y (d) Alcanzar las metas y objetivos programados. El mismo autor refiere una valiosa esquematización la cual aclara el panorama ampliamente, diciendo que un control interno consta de cinco elementos o componentes que se encuentran debidamente interrelacionados y que surgen de las formas o modelos como la administración maneja y/o dirige la organización.

Por consiguientes, estos componentes son: (a) Ambiente de control, (b) Evaluación de riesgos, (c) Actividades de Control, (d) Información y comunicación, y (e) Supervisión y seguimiento. Con esta información llena de claridad se puede inferir que el control interno para el caso de América Latina está en franco desarrollo y auge de sus posicionamiento empresarial, ya que es necesario, no es una opción, sino que se han ido incorporando cada vez más crecida y seguidamente al escenario empresarial, entidades de negocios que advierten la necesidad e intencionalidad de involucrar su quehacer organizacional a este conjunto de estrategias de gestión de sus procesos tangibles e intangibles.

Tal es el caso del Departamento de Compras de la empresa Deltrónico sac de Lima, Perú, la cual en el año 2016, se vio en la necesidad de implementar un sistema de control interno, ya que los medios para realizar esa supervisión eran obsoletos y no ofrecían seguridad en cada uno de los procesos, esto inclinó su necesidad por buscar una solución, la cual se la ofreció en este caso la informática aplicada a la

administración comercial, siendo de un alto impacto organizacional esta actualización tecnológica para esta empresa, y así muchos son los casos de entidades de negocios inclinadas totalmente a desarrollar estos departamentos o áreas en sus organizaciones.

En Venezuela se viene gestando la integración paulatina de esta estrategia de negocios como una de las opciones que más fuerza tiene y cobra en las empresas, por cuanto tiene numerosas ventajas y la ley ampara la existencia de estos departamentos como áreas de negocios, con muchos antecedentes históricos se puede referir que si bien los antecedentes de la fiscalización pública en Venezuela se remontan a los primeros años de la Colonia, su ejercicio por un órgano independiente de la administración surge con la creación de la Contraloría General de la República en el año 1938.

Por lo que, desde esa fecha, con sus raras excepciones, se han efectuado acciones de control dirigidas a lograr una ejecución conforme del presupuesto, garantizar una adecuada imputación de gastos, evitar sobregiros de las partidas, precisar deficiencias administrativas, objetar operaciones ilegales y sobrepuestos, rescatar bienes nacionales, formular reparos, fenecer cuentas y en general preservar el patrimonio público, pero con una tendencia marcadamente presupuestaria.

Sin embargo, desde los años sesenta, la actividad de control ha sido considerada como uno de los principios fundamentales del derecho público moderno, que junto con los principios de legalidad, separación de funciones, constitucionalidad de las normas, reconocimiento de los derechos subjetivos, de derechos sociales y económicos por parte del Estado, singularizan esencialmente lo que debe ser un Estado democrático en el cual la seguridad jurídica no se transforme en un muro obstaculizante del cambio social, sino que sea lo suficientemente ágil y flexible como para permitir que la colectividad logre una mejor vida.

En tal efecto, las Normas Generales de Control Interno (1997:3) exponen en su artículo 5 lo siguiente: “El control interno administrativo lo conforman las normas, procedimientos y mecanismos que regulan los actos de administración, manejo y disposición del patrimonio público y los requisitos y condiciones que deben cumplirse en la autorización de las transacciones presupuestarias y financieras”. Ahora bien, para que exista control debe comprenderse la necesidad real de su existencia, además admitirse que solo sometida a 18 principios constitucionales básicos podrá devolverse y desarrollarse la acción institucional dentro de un Estado.

Por lo tanto, toda la filosofía del control, es decir, en qué consiste, por qué y para qué se instituye, sus principios básicos, modalidades y formas, requiere necesariamente de la existencia de un Estado democrático. Basado en lo anterior puede afirmarse que un Estado de derecho se caracteriza porque su administración y toda la acción de sus órganos atienden a un sistema jurídico claramente establecido, comprometido con la simplificación y transparencia de sus procesos internos tanto como externos y de la facilidad con la cual pueda llegar a manejar todas sus operaciones de rigor regulatorio en la ley.

El control tendrá la finalidad de procurar el respeto del orden jurídico por parte de los órganos llamados a ejercer el poder público, y que significa entonces en el campo administrativo la subordinación de esa administración al sistema de derecho existente. Desde la posición de Arens, Elder, Beasley (2007:271) “la administración es responsable de establecer y conservar los controles de la entidad”. Cabe destacar que el control no solo se refiere a la verificación formal del acto administrativo ejecutado, sino además a la valoración objetiva de éstos con el objeto de determinar la pertinencia, viabilidad y nivel de satisfacción de necesidades colectivas, entre otros aspectos. En este sentido, declarar la existencia de una definición de control única no es posible, pues dependerá de los aspectos que se pretendan controlar.

Ahora bien, es importante mencionar que, en una organización, debe haber un continuo monitoreo sobre las funciones o actividades que se realizan diariamente en la entidad, con la finalidad de ejercer un mayor control sobre ellas. Arens, Elder, Beasley (2007:278) definen las actividades de control como “las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se implementen las acciones necesarias para abordar los riesgos que entraña el cumplimiento de los objetivos de la entidad”.

En este orden de ideas, se puede mencionar que en el presente estudio se pretende analizar la gestión que realiza control interno en el área de compras en la empresa Central El Palmar, S.A. a fin de conocer mediante el diagnóstico la realidad de la gestión de compras nacionales, referido a la ejecución y seguimiento administrativo, como lo son las solicitudes de compras (requisiciones), selección de proveedores, órdenes de compra, entregas y recibo, factura/pago de proveedor, preselección de proveedores, entre otros aspectos, al igual que las autorizaciones correspondientes a cada uno de estos procesos y los niveles que se tienen para estas aprobaciones. Es importante mencionar que en el área se distribuyen las compras por rubros, siendo asignados a cada comprador. En este orden de ideas, se observan deficiencias en los procesos administrativos del área de compras, ya que en esta área se han identificado ciertas debilidades en los procesos que se ejecutan, considerando como unos de los aspectos más importantes el proceso de control existente.

En otro orden de ideas, la actualización de los manuales de políticas, normas y procedimientos, la cual es una de las tareas más importantes, debido a que de ella se deriva el desconocimiento de procedimientos repercutiendo en el mal manejo de los procesos administrativos en el área, debido a que en cada departamento se debe mantener un mapa de tareas y los controles claves para llevar a cabo las actividades del área de forma efectiva. Por otra parte, una de las actividades que desempeñan en esta área es la relacionada con la selección de los proveedores, que posteriormente van a ser inscritos dentro de la organización, sin embargo, el proceso de inscripción y

actualización de proveedores, representa una mayor carga de trabajo en esta área.

Y de acuerdo con el Instituto Americano de Contadores Públicos (1988), el Control Interno comprende el plan de organización y todos los métodos y medidas de coordinación adoptados para proteger los activos como son: verificar la exactitud y veracidad de los datos contables, fomentar la eficiencia en las operaciones y alentar el apego a las políticas de administración prescritas en una empresa. para efectos de control, las actividades de compras deben estar separadas de las cuentas por pagar.

Adicionalmente, se ha identificado que realizar los procesos del “área de compras” resulta un poco complejo, debido principalmente al cumplimiento de todo un protocolo administrativo, a las incidencias de procedimientos manuales y las incidencias que se derivan de la realización de compras de “emergencia”. Esto repercute en otras áreas, como lo es el caso del área de presupuesto, viéndose afectada, principalmente debido a los cambios de precios en la adquisición de insumos, que surgen al momento de realizar esas compras de emergencia, afectando significativamente el presupuesto.

Al momento de realizar la inscripción o registro de los proveedores al sistema, se debe seguir una serie de pasos, en el caso de verificación de documentación, facturas, notas de débito o crédito y Registro de Información Fiscal (RIF), entre otros, se debe enviar la misma al área fiscal para su posterior validación de la documentación, donde se verifica si ha dicho proveedor se le retiene el Impuesto al Valor Agregado (IVA).

Posteriormente, se debe pasar por el área de contraloría para su aprobación y posterior inscripción. Sin embargo, en algunas ocasiones los proveedores no cuentan con los requisitos mínimos solicitados dificultándose su aprobación hasta no se realicen las modificaciones, en estos casos no se pueden realizar o montar las órdenes

de compras, hasta que no se solvete los requisitos con los proveedores.

Ante esta situación, surgen problemas con las compras nacionales, afectando el proceso de compra en general, lo que puede ocasionar que surjan inconvenientes que puedan intervenir en la producción y las ventas, al igual que podrían presentarse paradas en planta debido a que no se cuenta con los insumos requeridos para el buen funcionamiento de la misma, bien sea porque no se ha concretado la compra, por especificaciones en los insumos requeridos y que algunas veces solo se cuenta con un proveedor para dicha compra, esto también repercute de manera significativa en cuanto al precio de los insumos, ya que los proveedores por ser exclusivos muchas veces pueden elevar dichos precios.

Ahora bien en el caso del área de cuentas por pagar, usualmente al momento de realizar los pagos a proveedores, se realizan de forma masiva ocasionando mayormente un atraso significativo en los pagos debido al gran volumen de pasivos que se deben procesar y la disponibilidad de pago, que a su vez repercute en variaciones en los mismos, producto de diferenciales cambiarios, aunado a esto en el área de tesorería de igual forma surgen algunos inconvenientes al momento de realizar los pagos principalmente por disponibilidad de caja.

Por otra parte, la ausencia de controles eficaces en una organización como se evidencia en la empresa Central El Palmar, S.A., que permitan el buen funcionamiento de los procesos administrativos, genera atrasos en otros procesos para llevar a cabo de manera eficiente las actividades dentro de la organización. Es por esto que resulta de gran importancia identificar cuáles son aquellas fallas existentes en el área y que a su vez se tenga control sobre los procesos que se llevan a cabo en la realización de las actividades. En este sentido, esta situación podría ocasionar pérdidas financieras para la organización.

Partiendo de lo anteriormente expuesto, se evidencia ausencia de seguimiento en el área de compras por parte de control interno, ya que esta área es la encargada de validar el cumplimiento de los procesos administrativos, considerando que el área de compras, entre otros aspectos no cuenta con políticas y manuales previamente establecidos, los cuales resultan de gran importancia, para llevar a cabo las actividades que se requieren, esto repercute en deficiencias en los procesos administrativos que se derivan en esta área, ocasionando deficiencias en los procesos regulares y que a su vez se ven afectadas otras áreas dentro de la organización.

Partiendo de la problematización antes planteada, surgen las siguientes interrogantes:

– ¿Cómo es la situación administrativa del área de compras en la empresa Central El Palmar, S.A.?

– ¿Cuál es el proceso de control interno orientado al área de compras efectuado en la empresa Central El Palmar, S.A.?

– ¿Qué factores internos y externos inciden en el proceso de control de la empresa Central El Palmar, S.A.?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar la gestión administrativa del control interno del área de compras de la empresa Central El Palmar, S.A.

Objetivos Específicos

1. Diagnosticar la situación administrativa del área de compras realizada en la empresa Central El Palmar, S.A.

2. Describir el proceso de control interno orientado al área de compras efectuado en la empresa objeto de estudio.

3. Determinar los factores internos y externos que inciden en el proceso de control del área de compras en la empresa Central El Palmar, S.A.

Justificación de la Investigación

Como preámbulo, la investigadora considera que el control interno es de sumo valor debido a que se tiene y debe tener un control previo, seguimiento y control posterior sobre las operaciones administrativas de una determinada empresa, ya que se pretende brindar seguridad a la dirección de la misma, sobre las actividades que se realizan, permitiendo alcanzar los objetivos propuestos de manera eficaz y eficiente proporcionando confiabilidad en los procesos que se realizan. En este orden de idea, la investigación cobra relevancia ya que se pretende analizar el proceso administrativo del control interno en el área de compras de la empresa Central El Palmar, S.A.

Permitiendo conocer y analizar dichos procesos, identificar las fallas y reformular los métodos de control interno dando a conocer los medios necesarios para lograr el mejoramiento continuo que afiance las fortalezas de la empresa en sus procesos administrativos. En tal sentido, se pretende que, a partir de los resultados de este análisis, los líderes de la empresa puedan evidenciar que existe una necesidad de tener un adecuado control interno en los procesos del ciclo de compras en la empresa

Central El Palmar, S.A. lo que le permita a la organización beneficiarse y mejorar su desempeño, optimizando sus procesos administrativos y precisando los cambios necesarios en la distribución del trabajo y la asignación de responsabilidades.

Facilitando el mejoramiento continuo del desempeño de sus trabajadores, además de contribuir a la implementación de una planificación más eficiente de las actividades, que garanticen el cumplimiento de los deberes formales, aportando mayor calidad en la gestión de los procesos administrativos. Desde la empresa Central El Palmar, S.A. cuyo departamento de Control Interno y sus integrantes serán el principal beneficiario de la información que arrojen los resultados de esta investigación, en el marco de referencia de la presente investigación, puesto que con ello se podrá conocer en forma clara y precisa la gestión que realiza control interno con respecto a cada proceso en el área de compras y mediante esto podrá evaluar y replantearse los métodos de trabajo.

Permitiendo optimizar tiempo y recursos a fin de lograr los objetivos trazados por la empresa. Mediante la aplicación de un control interno adecuado se podrán establecer parámetros que permitan evaluar el desempeño del área de compras, procurando generar los medios que garanticen una adecuada ejecución de las actividades, conduciendo a mejorar la eficiencia de la misma, permitiéndoles ofrecer un mayor rendimiento y una mejor relación con sus proveedores.

En este contexto, algunos aspectos teóricos apoyan y dan sustento a la realización de esta investigación, permitiendo tener referencias en temas relacionados con nuestro estudio, en investigaciones relacionadas al control interno y al área de compras, donde se evidencian problemáticas similares, esto resulta de gran importancia, ya que permite tener antecedentes del estudio.

En este mismo orden de ideas, algunos aspectos teóricos apoyan la realización de esta investigación, como es el caso de la Universidad Central de Venezuela en el año 2011, donde fue creado un Manual de Normas del Sistema de Control Interno para dicha institución universitaria, como un instrumento que pretende implantar, organizar, mantener y evaluar el funcionamiento del Sistema de Control Interno de la Universidad.

Por otra parte, otras universidades como es el caso de la Universidad de Carabobo, elaboró un análisis de las prácticas de control interno en los gobiernos locales ubicados en el estado Carabobo, y donde se opina que el Control Interno es un esquema de métodos y medidas de coordinación ensambladas de forma tal que funcionen coordinadamente con fluidez, seguridad y responsabilidad, que garanticen los objetivos de preservar el control de los recursos, las operaciones, además de las políticas administrativas, normativas económicas, confiabilidad, así como la exactitud de las operaciones asentadas en los documentos primarios y registradas por la contabilidad. Su finalidad debe ser coadyuvar a proteger los recursos contra el fraude, el desperdicio y uso inadecuado.

Y en el ámbito legal en Venezuela esta investigación se sustenta en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), y en el Código de Comercio (1955), principalmente ya que el control interno viene a ser un punto muy relevante en la estructura de la administración privada y desarrolla en si los aspectos más importantes y relevantes del control en la gestión de las organizaciones que se ven obligadas a enterar al Estado y a sus instituciones jurisprudentes de las cuentas de sus activos y pasivos financieros.

En este mismo orden de ideas, el estudio se encuentra circunscrito a la línea de investigación de FACES UC La Morita Gerencia Organizacional y Ambiental, ya que el presente estudio busca generar nuevos conocimientos donde se permite y facilita la

planificación, organización, dirección, y control de gestión en sistemas socio-ecológicos, que aporten a la sostenibilidad de las organizaciones en la cual se plantea la implementación o existencia de proyectos de desarrollo.

Cubriendo el ámbito de las ciencias gerenciales y administrativas, lo cual es una excelente oportunidad para que esta investigación pueda servir de soporte teórico de antecedentes y de procesos metodológicos a futuras investigaciones que se puedan realizar en esta institución universitarias u tras del país y a nivel internacional también, de esta manera marcar un precedente para apoyar a investigaciones con temáticas similares, las cuales sirvan para fortalecer los núcleos y las líneas de investigación que se impulsan desde los escenarios de investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Toda investigación requiere de la búsqueda de información, que permite tener una referencia al tema estudiado, amerita la necesidad de indagar en trabajos previamente realizados y que son estudios similares al presente trabajo, es decir los procesos de investigación necesitan definir un marco teórico referencial que le oriente al investigador o investigadora en el desarrollo de la construcción del trabajo, fundamentado en la teoría perspectiva del análisis y la visión que se tiene del problema asumido en la investigación.

En este orden de ideas, Arias (2016:106) indica que el marco teórico “es el producto de la revisión documental-bibliográfica y consiste en una recopilación de ideas, postura de autores, conceptos y definiciones que sirven de base a la investigación a realizar”. En virtud de lo anteriormente expuesto, el marco referencial consiste en la obtención de ideas, conceptos y definiciones que permitan sustentar la investigación.

Por estas razones, se pretende vincular la presente investigación a trabajos realizados previamente con el fin de dar sustento presente trabajo de investigación, el siguiente capítulo está constituido por antecedentes tanto internacionales, como nacionales, al igual que se hace mención a bases teóricas que permiten relacionar y dilucidar cada uno de los conceptos utilizados en este capítulo y por último las bases legales, la cual dan sustento legal al referido estudio.

Antecedentes de la Investigación

Toda investigación debe contar con el debido sustento teórico sobre el tema de estudio, mediante la recopilación de trabajos de investigación anteriores, que guarden

algún tipo de relación con el presente trabajo. Tamayo y Tamayo (2003:146) plantea que consiste en “hacer una síntesis conceptual de las investigaciones o trabajos realizados sobre el problema formulado con el fin de determinar el enfoque metodológico de la misma investigación”. En ese sentido, se revisaron trabajos e investigaciones previas relacionadas al tema que sirvieron de apoyo a la presente investigación, con el propósito de darle sentido coherente a la misma, ya que se tendrán varias fuentes, posiciones de diferentes autores, así como también estudios previos con relación al tema, de manera que se pueda contar con los mismos para tener ideas claras a seguir en el desarrollo del estudio.

Teniendo en cuenta a Hernández, Fernández y Baptista (2014:72) consideran que al momento de elaborar el marco teórico de la investigación “se deben considerar aspectos como el enfoque teórico del problema; relación de la teoría y el objeto de estudio y la adopción de una postura por parte del investigador, la cual debe ser justificada, relacionada o interpretada”.

Ahora bien cada investigación debe poseer referencias teóricas, con la finalidad de que no se tengan percepciones con base en el desconocimiento, que permitan y faciliten la obtención de información en el estudio realizado, siendo de gran importancia, ya que permite tener una noción más amplia de lo que se quiere lograr en dicha investigación, ahora bien, la investigación tiene como objetivo general analizar la gestión administrativa del control interno del área de compras de la empresa Central El Palmar, S.A., en el siguiente apartado se presenta información relevante obtenida de otros estudios realizados.

Antecedente Internacional

Según Sinisterra, (2019), en su trabajo especial de grado titulado **Propuesta de mejora del proceso de compras de la empresa Serviafros, S.A.S. del municipio de**

Zarzal Valle del Cauca, para optar al título de Administrador de Empresas, en la Universidad del Valle Colombia. Se analizó el problema en detalle, se realizó un enfoque estratégico en las áreas de la empresa, el tipo de investigación es descriptiva, diagnóstico basado en un cuestionario y una entrevista de 2 horas realizada al administrador y contador de la empresa Serviafros, S.A.S.

En este orden de ideas, se considera que en el proceso de compras de Serviafros, S.A.S, existen deficiencias por parte de la administración de la empresa, producto de una poca visión empresarial que se refleja en las actividades diarias en donde existe un desconocimiento de las mismas. Evidencia de ello, es que en estas unidades no existe un orden en el desarrollo de los procesos y dependen de la persona que los ejecute sin permitir la homogeneidad de los mismos. Esto a su vez dificulta los tiempos asociados a las actividades de compras, los cuales generalmente tienden a ser prolongados.

Por otra parte, el objetivo general: consistió en proponer una mejora del proceso de compras de la empresa Serviafros, S.A.S. en el municipio Zarzal Valle del Cauca, que contribuya a la minimización de los tiempos de procesamientos de órdenes. Entre los objetivos específicos se encuentran: (a) Realizar un diagnóstico del proceso actual de compras de la empresa caso de estudio; (b) Determinar los factores claves que inciden en los tiempos de procesamiento de las órdenes de compra; y (c) Definir un plan de acción y seguimiento que permita mejorar el desempeño del proceso de compras objeto de estudio.

En conclusión, se determinó que de gran importancia para la empresa Serviafros, S.A.S, tener establecido un estudio de métodos y tiempos que permita obtener un control, orden y estandarización en los procesos, al igual que un mejor flujo de información y de recursos.

Cabe destacar que esta investigación está relacionada con este estudio, ya que se vincula con el propósito de optimizar los procesos detectando las debilidades y aportando las técnicas e instrumentos necesarios para reorganizar los procedimientos que se llevan a cabo en las compras y las funciones afines que se deben ejecutar en el mismo, para el buen desenvolvimiento y funcionamiento de cada área, relacionada con dichos procesos administrativos (planeación, organización, dirección y control), es de gran importancia para la organización mantener procedimientos actualizados que permitan llevar a cabo las actividades relacionadas al proceso productivo, facilitando realizar actividades diarias y rutinarias de manera eficaz y eficiente.

Antecedente Nacional

En ese sentido, López, Parra y Silva (2022) en su investigación titulada **Propuesta de estrategias en los procesos de Control Interno del Sistema de Inventario en la empresa Media Luna Markert, C.A.** realizado en la Universidad de Carabobo, trabajo especial de grado presentado para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública. Cuyo objetivo general fue Proponer estrategias en los procesos de control interno del sistema de inventario, evaluando procesos existentes en la empresa Media Luna Market, C.A. Entre los objetivos específicos se encuentran: (a) Identificar los componentes del control interno de sistema de inventarios de la empresa Media Luna Market, C.A.; (b) Detectar las fallas del sistema automatizado de gestión de inventario de la empresa Media Luna Market, C.A. y (c) Diseñar estrategias para la mejora del control interno del sistema de inventarios en él la empresa Media Luna Market, C.A.

Para alcanzar los objetivos planteados en esta investigación, se orientó en la investigación de campo, de acuerdo con el objeto de estudio el diseño utilizado en la investigación que se realizó a la empresa Media luna Market, C.A. es, no experimental, ya que la información fue extraída directamente de donde se da el

fenómeno estudiado para su análisis y posteriores conclusiones, es decir, no fueron manipuladas las variables presentes, estas fueron observadas y tomadas directamente de la realidad. En la presente investigación la unidad de análisis objeto de observación o estudio, será la cantidad de personas que conforman el departamento de almacén, departamento de administración y atención al cliente.

De igual manera, la población y universo la constituyen todas las personas que realizan operaciones, personas relacionadas con el control interno de inventarios en la empresa partiendo de los procesos del almacén, registro de inventario en el sistema automatizado y supervisión de las actividades en la empresa Media Luna Market, C.A., en tal sentido, es una población finita, es decir es aquella que es limitada. La muestra es de cinco (5) personas, esto con la finalidad de que con el cuestionario que se le se entregara puedan responder las preguntas de manera privada sin ningún tipo de presión que no afecte sus labores. Lo cual se puede concluir como una muestra confiable que dará resultados más claros.

En este sentido, en el desarrollo de la investigación se logró determinar que la Gerencia General no ha tomado acciones con respecto al conocimiento de las políticas existentes del Control Interno, o no han llegado al personal encargado del Almacén. Se deduce que, deben ser evaluados los productos en existencia partiendo del almacén mediante la toma física de inventario siendo necesario establecer periodicidad de la misma, con el objeto de prevenir las diferencias, entre el inventario físico y teórico, pérdidas debido caducidad en el producto o falta de rotación.

En base a lo expuesto anteriormente podemos señalar que los registros de los productos en el sistema automatizado deben ser valorados y supervisados a fin de mitigar las incongruencias existentes. Por lo tanto, es necesario que la empresa tome los correctivos, así como también las medidas pertinentes para lograr una mayor exactitud en los registros de las mercancías, control físico, aumento de la eficiencia

en las operaciones, productividad, mejore del adiestramiento de los empleados especialmente los vinculados al área de almacén, personal administrativo y el servicio prestado al cliente.

Por lo tanto, este trabajo fue tomado en consideración para la investigación debido a que presenta un análisis profundo sobre las debilidades por parte de control interno, en la empresa Media Luna Market, C.A., presentando información relevante sobre la organización, su estructura y elementos que lo integran. Asimismo, la metodología utilizada sirve de orientación sobre los pasos a seguir con el objetivo de tener resultados confiables y verificables dentro del proceso de investigación, basados en la información obtenida en este estudio se considera necesaria para poder sustentar la investigación realizada en la Empresa Central El Palmar, S.A., donde se pretende, analizar la gestión administrativa del control interno del área de compras en dicha organización, debido a que presenta ciertas debilidades en su gestión administrativa.

De acuerdo con, Hernández, Sandoval y Silva (2022) en su investigación titulada **Procedimientos de control interno basados en Balanced Scorecard (BSC) para el área de efectivo de la empresa Farmacia Vida&Salud 24, C.A.** realizado en la Universidad de Carabobo, trabajo especial de grado presentado para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública. Cuyo objetivo general fue Desarrollar una propuesta de control interno basado en el Balanced Scorecard (BSC) para el área de efectivo de la empresa Farmacia Vida&Salud 24, C.A. Entre los objetivos específicos se encuentran: (a) Diagnosticar el contexto actual sobre la gestión financiera para el manejo del flujo del efectivo y los procesos de control interno del área de efectivo en la Farmacia Vida&Salud 24, C.A.; (b) Determinar los elementos de un Balanced Scorecard para el control del uso del efectivo necesarios para la elaboración de la propuesta y (c) Diseñar la propuesta de control interno basado en Balanced Scorecard (BSC) para el área de efectivo de la empresa Farmacia Vida&Salud 24, C.A.

El presente estudio se enmarca en un paradigma positivista con un enfoque cuantitativo, al ser el diseño uno de los instrumentos básicos para solventar los problemas estudiados, este se enmarca en un nivel no experimental, en el cual las variables son observadas y trabajadas, pero no son transformadas, se trata de una modalidad orientada al proyecto factible; este se orienta a solventar un inconveniente proyectado para compensar las deficiencias en una institución.

La investigación actual posee un diseño fundamentado en dos tipos: primero, el diseño de tipo documental, ya que, se realiza una recopilación de documentaciones, teorías, propuestas, definiciones y demás datos relacionados con el tema, segundo, un diseño de campo determinado por el uso de información recolectada dentro del lugar o institución donde se presenta el problema. Este estudio cuenta con una población finita, misma que reconoce la cantidad de sujetos que la componen, al respecto, la población estuvo conformada por un total de siete (7) personas, todos empleados de la empresa Farmacia Vida&Salud 24, C.A.

Esta selección fue de gran importancia ya que, se encuentran de forma constante relacionados no solo con el problema de estudio sino también, con la forma en la que es tratado actualmente, en cuanto a la selección de la muestra, se considera el muestreo no probabilístico. Para fines de este estudio la selección fue intencional en función de la información aportada; la muestra seleccionada estuvo constituida por el personal del área de caja de la empresa objeto de estudio; es decir, cuatro 48 (4) sujetos que comparten características comunes relacionadas al cumplimiento de los objetivos planteados.

Todo el proceso investigativo ha permitido no solo fomentar el uso de la metodología del Balanced Scorecard dentro de una organización, sino que, ha generado una nueva forma de canalizar las gestiones empresariales en la actualidad. Esto gracias a su posibilidad de ser aplicado en distintas áreas de una empresa.

En torno a la elaboración de una propuesta orientada a esta metodología, se pudo determinar la forma en la que la misión, visión y valores de una empresa, son cruciales para garantizar un apropiado procesamiento no solo de los recursos disponibles sino también, de las ideas y percepciones que pueden tener empleados, usuarios y afines a la organización, siendo estos indispensables para el adecuado crecimiento financiero. Aunado a ello, se ha podido conocer de primera fuente, la manera en la que una empresa procesa distintas actividades con la intención de cumplir ciertas metas propuestas y, como estas metas pueden no ser alcanzadas por una mala gestión u organización de las acciones básicas en cada departamento.

Por consiguiente, esta investigación no se limitó solo a analizar desde una perspectiva bibliográfica, la importancia de hacer un correcto uso de gestiones innovadoras, sino que, se planteó desde una realidad vivida, la manera en la que se ejecutan ciertos procesos y como estos afectan drásticamente el crecimiento financiero y, por ende, la competitividad con otras organizaciones que existen en el mercado actualmente. En este sentido, la presente, estuvo pensada desde un procesamiento amplio de datos, dando origen a una nueva modalidad en la cual, las empresas gestiones de forma consciente, cada una de las estrategias necesarias en función de los objetivos definidos y la misión con la cual ha sido concebida dicha empresa.

Por lo tanto, este trabajo fue tomado en consideración para la investigación, ya que presenta un análisis de control interno con información relevante sobre la estructura y elementos que lo integran, en la misma forma deja en evidencia las debilidades que existen en el desarrollo y buen funcionamiento de una organización, es por esto que en Central El Palmar, S.A., al no contar con procedimientos documentados y bien definidos en el área, puede ocasionar que existan retrasos en la producción, retrasos en los pagos a proveedores, retrasos con los insumos solicitados por los usuarios, ocasionando debilidades en sus procesos administrativos, que a su

vez se derivan en deficiencias que se reflejan en la productividad, otras cosas. Por eso resulta de gran importancia mantener un control adecuado sobre los procesos administrativos, previendo que una vez reforzado y documentado el Control Interno en el Área de Compras se puedan evitar otros riesgos dentro de la organización.

Bases Teóricas

El marco teórico es el grupo central de conceptos y teorías utilizados para desarrollar un argumento. Esto se refiere a las ideas básicas que forman la base para las explicaciones, mientras que la revisión de la literatura se refiere a los artículos, estudios y libros específicos que se usan dentro de la estructura definida. Tanto el argumento global (marco teórico) como la literatura que lo apoya (revisión de literatura) son necesarios para desarrollar una investigación cohesiva y convincente de esta forma lo señala Ortiz (1999) al enfatizar que:

Es importante señalar en el proyecto la estrecha relación entre teoría, el proceso de investigación y la realidad o entorno. La investigación puede iniciar una teoría nueva, reformar una existente o simplemente definir con más claridad, conceptos o variables ya existentes. Por tanto, los fundamentos teóricos o el marco de referencia, es donde se condensará todo lo pertinente a la literatura que se tiene sobre el tema a investigar. Debe ser una búsqueda detallada y concreta donde el tema y la temática del objeto a investigar tengan un soporte teórico, que se pueda debatir, ampliar, conceptualizar y concluir. Ninguna investigación debe privarse de un fundamento, marco teórico o de referencia. (p. 47)

En este sentido, las bases teóricas constituyen una parte esencial del trabajo de investigación, pues sobre este se construye el estudio que se realiza, puesto que proporciona el análisis de los resultados obtenidos en el trabajo, de este modo, presenta una estructura sobre la cual se diseña el estudio. En este sentido a continuación se encuentra el sustento teórico que apoya la indagación en curso:

Administración

La administración es un proceso de implementación de estrategias, en donde se pretende obtener el logro de objetivos, mediante la implementación de mecanismos como organización, dirección y control, que permitirán llevar a cabo el funcionamiento y manejo de la organización de forma eficiente. En este orden de ideas, según Idalberto Chiavenato (2007:10) “es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales”. Para concluir podemos decir que la administración se encarga de mantener alineados el uso de los recursos y coordinar las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos de la organización de manera eficiente y eficaz.

En este orden de ideas, se puede señalar que para que exista una buena gestión administrativa en cualquier área de una empresa, primeramente, debe existir una persona encargada de delegar tareas, y a su vez contar con una serie de lineamientos o pasos a seguir en cada una de las actividades a realizar, por eso se dice que la administración está vinculada a la organización de tareas y administración de recursos, ya que para que exista una buena gestión en cualquier área, se debe partir por un proceso de planeación, organización, dirección y control de los recursos y tiempos, para poder llevar a cabo de manera exitosa las actividades diarias dentro de la organización.

Es por esto que resultó interesante analizar detenidamente la gestión administrativa que se lleva a cabo en la empresa “Central El Palmar, S.A.”, debido principalmente, que se observan ciertas debilidades en los procesos administrativos en el área de compras, principalmente porque no están claramente establecidas las actividades y procedimientos en un manual.

A su vez puede repercutir de manera negativa, principalmente por el desconocimiento de funciones y procedimientos esenciales para el buen funcionamiento de un área, y para esto se requiere de un buen control sobre dichas actividades, es por esto que el papel que cumple el control interno dentro de las organizaciones resulta tan importante, ya que estos son los garantes del buen funcionamiento de las actividades.

Gestión Administrativa

La gestión administrativa es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa. Todo esto con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados. En este sentido, a juicio de Chiavenato (2007:2), expresa que “es la realización de acciones, con el objeto de obtener ciertos resultados, de la manera más eficaz y económica posible”. En este orden de ideas, se considera que la gestión administrativa le permite a la organización mantener alineados sus objetivos, en pro del cumplimiento de sus logros, manteniendo una estructura organizada. Ella implica planeación, organización (estructura, dirección y control de las actividades realizadas en una organización, diferenciadas a su vez por la división del trabajo o segregación de tareas, para realizar de manera adecuada las actividades.

Organización

La organización es un sistema conformado por dos o más personas, se encarga de integrar y estructurar los recursos involucrados en su administración. Así mismo, Chiavenato (2017:345) considera que la “organización se refiere al acto de organizar, integrar, estructurar los recursos y los órganos involucrados en su administración, establecer relaciones entre ellos y asignar atribuciones de cada uno”. En este contexto la organización implica la necesidad de coordinar eficazmente todas las actividades

humanas para obtener y lograr al máximo el aprovechamiento de los recursos materiales y humanos organizadas para favorecer el logro de los objetivos, es por ello que esta investigación busca reforzar los lineamientos y roles jerárquicos dentro de la organización que permita optimizar los recursos humanos, materiales y financieros de la empresa “Central El Palmar, S.A.”

Dirección

Esta función hace referencia a la coordinación y organización de las actividades empresariales, ayudando a alcanzar niveles máximos de productividad en las organizaciones, como lo hace notar Chiavenato (2007:81) argumenta que “es la función administrativa que interpreta los objetivos y planes para alcanzarlos, conduce y orienta a las personas rumbo a ellos”. En ese contexto sirve para planear, coordinar y desarrollar todas las actividades necesarias para que los objetivos se cumplan en tiempo y forma y en este caso en el área de compras resulta de gran importancia, ya que la gestión de compras debe garantizar que la empresa tenga los mejores proveedores para abastecer productos y servicios al mejor precio, proporcionando productos de calidad y en los tiempos requeridos para la producción.

Control

Es necesario determinar una planeación adecuada y estratégica, debe ser objeto de un control, cuyo fin es cerciorarse que los hechos vayan de acuerdo con los objetivos formulados. Para Ascanio (2011:42) el control “representa el acompañamiento, monitoreo y evaluación del desempeño organizacional para verificar si las tareas se ejecutan de acuerdo a lo planeado, organizado y dirigido”. En este mismo orden de ideas, el control es una etapa primordial en la gerencia, aunque una institución cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada

y una dirección eficiente, se hace necesario el ser vigilante de los procedimientos secuenciales dentro de la organización.

En este contexto se puede decir que la empresa Central El Palmar, S.A., posee dicha figura de “control” como área relacionada, sin embargo, se observa que no se están llevando a cabo de manera satisfactoria las evaluaciones y/o procedimientos relacionados en cada área, los cuales a su vez son lineamientos que se deberían considerar y abarcar, para el buen funcionamiento de las actividades relacionadas en el caso del área compras y a su vez que contribuya con el buen desenvolvimiento de las mismas.

Control Interno

El control interno en las organizaciones se ha incrementado en los últimos años, la necesidad de tener procesos internos que les permitan medir la eficiencia y productividad de sus operaciones administrativas y contables, en especial si se centran en las actividades básicas que realizan para ser más competitivas. En este sentido, Mantilla (2005:74) define el control interno como “un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos”.

Es por esto que es de vital importancia para la organización, puesto que este proceso es necesario para que los departamentos o áreas relacionadas marchen de manera coordinada y que puedan tener un control adecuado sobre la ejecución de los trabajos que en ella se realizan. En este mismo orden de ideas, empleando las palabras de Millán (2008) al enfatizar:

Al definir el control interno bajo los siguientes términos:
consiste en una división e integración de los procedimientos

en tal grado que las actividades de los distintos miembros de una organización estén tan relacionadas entre sí que sea de presumir que los errores de contabilidad y las omisiones sean descubiertos automáticamente y que para cometer y ocultar un fraude sea necesaria la colisión de dos o más personas. (p. 214)

En virtud de lo anteriormente expuesto, el control interno es de gran importancia para evitar riesgos relacionados con fraude, se cuidan los activos e intereses de la organización y se logra evaluar la eficiencia de las mismas. Para que exista una buena gestión dentro de la misma es necesario poseer de dirección y control, en este contexto, conviene detectar situaciones o problemáticas a tiempo, conocerlas, analizarlas para diagnosticar la situación en que se encuentra el departamento (en el caso de compras), que permitan dar soluciones para corregir o prevenir riesgos dentro de la organización.

Ambiente de Control

Refleja el espíritu ético vigente en una entidad respecto del comportamiento de los agentes, la responsabilidad con que encaran sus actividades, y la importancia que le asignan al control interno, aportando disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la entidad, la filosofía de dirección y el estilo de dirección, la manera en que la dirección asigna la autoridad y las responsabilidades y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados, así como la atención y orientación que proporciona el consejo de administración. De acuerdo con Mantilla, (2000) expresa que:

El ambiente de control tiene una influencia profunda en la manera como se estructura las actividades del negocio, se establece los objetivos y se valora los riesgos. Establecen las políticas y los procedimientos apropiados, incluyen a menudo

un código de conducta escrito, el cual fomenta la participación de los valores y el trabajo en equipo, en aras de conseguir los objetivos de la entidad. (p. 25)

El ambiente de control define al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de este último, imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales. Es una estructura que permite establecer objetivos a través de las actividades que se deben seguir diariamente dentro de la organización, el control resulta de gran utilidad dentro de las organizaciones, ya que permite corregir errores, en los cuales se tiene desconocimientos, mejorar procesos engorrosos o incluso implementar actividades y procedimientos más efectivos para cumplir las actividades diarias y mejorar el rendimiento.

Actividades de Control

Son las políticas y procedimientos que facilitan asegurar los lineamientos de la organización. Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la entidad. En este orden de ideas las actividades de control son definidas por Mantilla (2018:6) como “las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se están llevando a cabo las directivas administrativas tales actividades ayudan a asegurar que se están tomando las acciones necesarias para manejar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad”.

Por tales razones las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, conociendo los riesgos, se disponen los controles destinados a evitarlos o minimizarlos. Las actividades de control son de gran importancia en cada área dentro de la organización, puesto que contribuye en la identificación de riesgos, fraude, entre otros, de forma que garantice

una disminución de los mismos mediante un diseño adecuado para su posterior evaluación. Esta etapa sirve para verificar que tan eficientes son los procesos y funciones desarrolladas por los trabajadores considerando las responsabilidades que posee cada uno de ellos.

Según lo anteriormente expuesto se puede señalar que el control dentro de las organizaciones tiene como finalidad detectar fallas en los procesos que se estén llevando a cabo dentro de la organización y encontrar la solución más favorable, es por esto que se considera necesario de que no solo exista esta figura de control dentro de las organizaciones, también se requiere que entre cada uno de los que componen el área trabajen en buscar soluciones que realmente impulsen y mejoren aquellos procesos que lo requieren, como lo es el caso del área de compras en la empresa Central El Palmar, S.A. en la cual se evidencia deficiencia por parte de control interno, ya que en esta área los procesos administrativos resultan muy engorrosos y se ven retrasadas las actividades diarias debido principalmente porque no existe una evaluación en cuanto al desempeño en dicha área.

Compras

Es la función logística mediante la cual se provee a una empresa de materiales necesarios para su funcionamiento. Las compras son definidas por Rosenberg (1999:103), como “el acto por medio del cual un agente económico adquiere un dominio de un bien o recibe un servicio contra el pago de un precio”. De este modo, toda actividad empresarial exige materiales y suministro para su funcionamiento, en el caso de las empresas de producción, para mantener una posición vendedora favorable, que pueda enfrentar la competencia y rendir beneficios satisfactorios, procurar materiales al precio más bajo, dentro de márgenes de calidad aceptables.

Ciclo de Compras

Este ciclo consiste en mostrar el recorrido desde que se plantea la necesidad de adquirir un bien o servicio, el cual se inicia en el departamento de compras, hasta la cancelación del mismo en el departamento de cuentas por pagar. Así mismo Catacora (1999:267) lo describe como “todas las actividades realizadas por la empresa con el objetivo de tener los materiales y servicios necesarios para sus operaciones”.

Por consiguiente, se puede decir que el ciclo de compras está relacionado a otros procesos, ya que en otras áreas siempre está la necesidad de adquirir algún material que se requiera, desde materia prima hasta la compra de repuestos para realizar reparaciones en la planta, papelería para las áreas administrativas, insumos de limpieza entre otros, podemos decir que a su vez el área de compras está relacionada a otras áreas por este motivo. También se relaciona con el área de cuentas por pagar y tesorería para el debido registro y pago a los proveedores de servicios.

En este sentido, se puede decir que el área de compras es una de las áreas que más actividades deben realizar y esto va ligado con procedimientos diarios o incluso algunos en los cuales se deben manejar de manera extra, como lo es el caso del área de compras en la empresa Central El Palmar, C.A., ya que es importante mencionar que en algunas ocasiones no se logran realizar los pagos a los proveedores en el tiempo que se requiera, bien sea por problemas con el registro del proveedor e incluso por retrasos en los insumos que se requieren por parte de los usuarios solicitantes.

Bases Legales

Las bases legales constituyen la fundamentación jurídica de la investigación, lo cual permite proporcionar un contexto legal para el estudio, lo que puede ayudar a identificar limitaciones para la investigación y a diseñar estrategias adecuadas para

cumplir con los requisitos legales aplicables. Las bases legales son de gran importancia porque permiten tener un basamento legal en nuestra investigación.

Conforme a Pérez, (2002:60), define las bases legales como “el conjunto de leyes, reglamentos, normas, decretos, etc. Que establecen el basamento jurídico que sustenta la investigación”. Por esto el concepto de bases legales se define como aquel conjunto de normativas legales desde las leyes, reglamentos, decretos, entre otros que guarden relación con la investigación de estudio. En este orden de ideas podemos decir que las bases legales nos darán cierto grado de sustentación en nuestra investigación, partiendo del hecho de que existen normas y procedimientos establecidos en las leyes que podrían estarse pasando por alto en nuestro objeto de estudio.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)

Dentro de la dinámica laboral, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV, 1999), se establecen una serie de artículos que recogen los principios de derecho y garantías ciudadanas que garantizan un trabajo armónico. A este respecto:

Artículo 87 establece que toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. “El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho”.

Artículo 20. Se establece los derechos del libre desenvolvimiento de la personalidad, tanto en ambiente público como privado siguiendo las reglas establecidas, Así mismo pueden desenvolverse con libertad en el ambiente de trabajo.

Artículo 131. Toda persona tiene el deber de cumplir y acatar esta Constitución, las leyes y los demás actos que en ejercicio de sus funciones dicten los órganos del Poder Público.

En efecto, la Constitución consagra el derecho al trabajo y el deber de trabajar, en un plano de igualdad entre hombres y mujeres, y asegura que el Estado adoptará medidas para que toda persona pueda tener ocupación productiva y adaptada a sus condiciones, de igual forma establece la necesidad de que todas las organizaciones basen sus actividades económicas en principios de eficiencia, solvencia, transparencia, responsabilidad, por lo que este trabajo está relacionado por cuanto busca mejorar el Sistema de Control Interno del área de compras en la empresa Central El Palmar.

Código de Comercio (1955)

El Código de Comercio es la norma jurídica encargada de regular las operaciones mercantiles, esta se aplica en la práctica empresarial para así garantizar el cumplimiento de carácter legal, dado que este se encarga de normar las actividades comerciales de las compañías bajo un criterio unitario, lo que significa que se trata de un sistema objetivo de los actos de comercio que determinan el carácter del comerciante individual y colectivo (sociedades mercantiles).

Artículo 1. El código de Comercio rige las obligaciones de los comerciantes en sus operaciones mercantiles y los actos de comercio, aunque sean ejecutados por no comerciantes.

Artículo 2. Son actos de comercio, ya de parte de todos los contratantes, ya de parte de algunos de ellos solamente:

1° La compra, permuta o arrendamiento de cosas muebles hecha con ánimo de revenderlas, permutarlas, arrendarlas o subarrendarlas en la misma forma o en otra distinta; y la reventa, permuta o arrendamiento de estas mismas cosas.

2° La compra o permuta de Deuda Pública u otros títulos de crédito que circulen en el comercio, hecha con el ánimo de revenderlos o permutarlos; y la reventa o permuta de los mismos títulos.

- 3° La compra y la venta de un establecimiento de comercio y de las acciones de las cuotas de una sociedad mercantil.
- 4° La comisión y el mandato comercial.
- 5° Las empresas de fábricas o de construcciones.
- 6° Las empresas de manufacturas, almacenes, bazares, tiendas, fondas, cafés y otros establecimientos semejantes.
- 7° Las empresas para el aprovechamiento industrial de las fuerzas de la naturaleza, tales como las de producción y utilización de fuerza eléctrica.
- 8° Las empresas editoras, tipográficas, de librería, litográficas y fotográficas.
- 9° El transporte de personas o cosas por tierra, ríos o canales navegables.
- 10° El depósito, por causa de comercio; las empresas de provisiones o suministros, las agencias de negocios y las empresas de almonedas.
- 11° Las empresas de espectáculos públicos.
- 12° Los seguros terrestres, mutuos o a prima, contra las pérdidas y sobre las vidas.
- 13° Todo lo concerniente a letras de cambio, aun entre no comerciantes; las remesas de dinero de una parte a otra, hechas en virtud de un contrato de cambio, y todo lo concerniente a pagarés a la orden entre comerciantes solamente, o por actos de comercio de parte del que suscribe el pagaré.
- 14° Las operaciones de Banco y las de cambio.
- 15° Las operaciones de corretaje en materia mercantil.
- 16° Las operaciones de Bolsa.
- 17° La construcción y carena, compra, venta, reventa y permuta de naves.
- 18° La compra y la venta de herramientas, aparejos, vituallas, combustible u otros objetos de armamento para la navegación.
- 19° Las asociaciones de armadores y las de expediciones, transporte, depósitos y consignaciones marítimas.
- 20° Los fletamentos préstamos a la gruesa, seguros y demás contratos concernientes al comercio marítimo y a la navegación.
- 21° Los hechos que producen obligaciones en los casos de averías, naufragios y salvamento.
- 22° Los contratos de personas para el servicio de las naves de comercio y las convenciones sobre salarios y estipendios de la tripulación.

23° Los contratos entre los comerciantes y sus factores o dependientes.

El Código de Comercio se relaciona con esta investigación por cuanto se trata de identificar las debilidades que se encuentran en los procesos que se estén llevando a cabo en el área de compras en la empresa Central El Palmar, S.A., la cual debe cumplir con las prerrogativas de Ley que regula el Código de Comercio evitando sanciones y aplicación procesal de otras Leyes vinculadas con sus actividades comerciales.

Sistema de Variables

Ahora bien, continuando con la investigación, el sistema de variables, es un atributo medible, en una investigación. Según Álvarez (2008:59) un sistema de variables consiste: “en una serie de características por estudiar, definidas de manera operacional, es decir, en función de sus indicadores o unidades de medida”. El sistema puede ser desarrollado mediante un cuadro, donde además de variables, se especifiquen sus dimensiones e indicadores, y su nivel de medición. En toda investigación es importante plantear variables, ya que éstas permiten relacionar algunos conceptos y hacen referencia a las características que el investigador va a estudiar.

Es importante señalar que, la determinación de las variables en una investigación, es un proceso crucial, ya que las variables son los elementos que se analizaran y compararan, para Álvarez (2008:68) los tipos de variables de una investigación se pueden clasificar y distinguir de diversas maneras dependiendo de los tipos de valores que toman las mismas, pero para iniciarse en el mundo de la investigación es necesario que distinguir las siguientes: variables independientes, dependientes e intervinientes. Por lo tanto, es un punto importante en una

investigación, ya que con el se pretende tener resultados y conclusiones sobre el fenómeno o problema de estudio.

Para esta investigación se tiene que la variable independiente corresponde al Proceso de Control Interno orientado al Proceso de Compras, la variable dependiente está vinculada directamente a la Situación Administrativa del Área de Compras de la empresa Central El Palmar, S.A. y se tiene variables intervinientes representados por los factores internos y externos que inciden en el proceso de control del área de compras.

Un aspecto importante a considerar en algunas investigaciones es la conceptualización operacional de las variables en estudio, o como algunos autores llaman la Operacionalización de las Variables y la está definida como el proceso mediante el cual se transforma la variable de conceptos abstractos a términos concretos, observables y medibles, es decir, dimensiones e indicadores.

En cuanto a dicho proceso Arias (2016:57) plantea que una “variable es una característica o cualidad; magnitud o cantidad, que puede sufrir cambios, y que es objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación”, por lo que plantea que una dimensión resulta de su análisis o descomposición y una vez que se han sido establecidas las dimensiones de la variable, todavía faltan los elementos, indicios o evidencias que muestren como se manifiesta o comporta dicha variable o dimensión, mediante los indicadores.

La definición real o dimensiones: está relacionado con los enunciados relativos a las propiedades o dimensiones consideradas esenciales del objeto u hecho referido en la definición. Este es el momento en el que se descompone el concepto original en las dimensiones que lo integran. La definición operacional (indicadores): Se refiere al conjunto de procedimientos que describirá cómo será “medida” la variable en estudio.

Es decir, implica seleccionar los indicadores contenidos, de acuerdo al significado que se le ha otorgado a través de sus dimensiones a la variable de estudio.

Operacionalización de Variables

Es la técnica, habilidad que se ejecuta o procede para obtener, conseguir o encontrar de manera más efectiva los indicadores, la cual es de gran significación o trascendencia dentro de la investigación o nos orienta hacia lo que se quiere lograr; ya que una vez hallados o localizados los indicadores estos permitirán conocer el comportamiento de las variables. Este momento del desarrollo operacional de las variables, debe indicar de manera precisa el qué, cuándo y cómo de la variable y las dimensiones que la contienen. Se trata de encontrar los indicadores para cada una de las dimensiones establecidas.

Las dimensiones establecidas en esta investigación están directamente relacionadas con los procesos administrativos de la Empresa Central El Palmar, S.A. en el Área de Compras, así como, su vinculación con el Sistema de Control Interno y los factores internos y externos que inciden en el proceso, mediante indicadores de gestión y de resultados que permitan a la empresa orientarse hacia el logro eficiente de los objetivos.

Cuadro 1. Operacional de las Variables

Objetivo general: Analizar la gestión administrativa del control interno del área de compras de la empresa Central el Palmar S.A.

Objetivos Específicos	Variable	Dimensión	Indicadores	Técnica	Instrumento	Fuente	Ítems
Diagnosticar la situación administrativa del área de compras realizada en la empresa Central El Palmar, S.A.	Situación administrativa del área de compras.	Planificación	Procedimientos	Observación Directa y Encuesta	Registro de Observación y Cuestionario	Trabajadores del área de compras de la empresa Central El Palmar, S.A.	1
			Órdenes de Compras				2
			Registros				3
		Organización	Segregación de Funciones				4
			Autorización				5
		Dirección	Toma de Decisiones				6
			Comunicación				7
Describir el proceso de control interno orientado al área de compras efectuado en la empresa objeto de estudio.	Proceso de control interno orientado al área de compras.	Control Previo	Precio – calidad				8
			Facturas				9
		Control Concurrente	Supervisión				10
			Indicadores de Gestión				11
		Control Correctivo	Devolución de Mercancías				12
			Reprocesos				13
		Determinar los factores internos y externos que inciden en el proceso de control del área de compras en la empresa Central El Palmar, S.A.	Factores internos y externos que inciden en el proceso de control del área de compras.				Factores Endógenos
Distribución Física	15						
Factores Exógenos	Cartera de Proveedores						16
	Paridad Cambiaria						17

Fuente: Luna. (2024)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El Marco Metodológico es la parte de la investigación en donde se exponen los métodos teóricos y prácticos utilizados para analizar el problema planteado, o el tema tratado, esto mediante conjunto de acciones destinadas a describir y analizar el objeto del estudio planteado en la investigación.

Arias (2010:110) explica: “la metodología del proyecto incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación”. las técnicas usadas en el mismo, aquí se incluye el diseño nivel tipo y técnicas a emplear dentro del fenómeno en estudio, es decir el marco metodológico representa los pasos a seguir para el logro de los objetivos de la investigación, el cual se basa en el diseño, tipo, y la modalidad de la investigación, fases de la investigación, población y muestra, técnica e instrumento de recolección de datos.

Es por ello que dentro del presente capítulo se desarrollan los criterios metodológicos que orientan la investigación, es decir; los procedimientos que permiten darle respuesta al problema planteado, lo que lleva a precisar cada uno de los términos que compone el marco metodológico.

Paradigma Diseño de la Investigación

La investigación se encuentra enmarcada bajo el paradigma positivista el cual establece cuales deben ser los principios de la investigación, partiendo de que todo conocimiento debe venir desde la experiencia, es decir de lo objetivo. En este sentido, Palella y Martins (2012:86) indican que “ser objetivo permite extraer exactamente la realidad, sin alterarla, de tal forma que la certeza está dada por la autenticidad de nuestra imagen interior frente a la realidad que se presenta”. Es por esto que los

principios positivistas, se han venido proponiendo como base para la investigación y el conocimiento, permitiendo dar sustento a esta investigación.

Enfoque de la Investigación

El enfoque de la investigación es cuantitativo, el cual es el conjunto de estrategias de obtención y procesamiento de la información a través de magnitudes numéricas y técnicas estadísticas, para llevar a cabo análisis. En este sentido Palella y Martins (2012:40) mencionan que, “se caracteriza por privilegiar el dato como esencia sustancial de su argumentación. El dato es la expresión concreta que simboliza una realidad. Por ello todo debe estar soportado en el número en el dato estadístico”. Este paradigma se fundamenta en el positivismo, el cual utiliza herramientas de análisis matemático y estadístico para describir, explicar y predecir fenómenos, en este caso nos permite cuantificar de manera estadística para obtener resultados.

Método de la Investigación

La investigación se llevó a cabo bajo el método deductivo, ya que permite comprobar si una hipótesis puede ser verdadera en una variedad de circunstancias. Según Palella y Martins (2012:81) el método deductivo “va de lo general a lo particular y se caracteriza porque contiene un análisis. Por lo tanto, es importante mencionar que, de leyes, reglas o principios establecidos, los cuales están destinados a resolver problemas.

Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación aplicada en este estudio estuvo definido en la modalidad de investigación no experimental, a través de cuestionario, tomando en cuenta lo expuesto por Hernández, Fernández y Baptista (2014:152) ya que “con este diseño no se pretende poseer el control directo ni manipular las variables, sino

observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para luego analizarlos”. Una vez identificado el diseño, se procede a establecer el tipo de investigación, que se refiere a la clase de estudio que se realizará.

Tipo de Investigación

Se trata de una investigación de campo, que según lo expuesto por Arias (2016:31), “consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna”. Es una investigación aplicada para comprender y resolver alguna situación, necesidad o problema en un contexto determinado.

Los mejores resultados de la investigación de campo provienen de un plan de investigación bien definido y puede ser de inmenso valor, pero también se requiere de mucho tiempo para recolectar la información y costos más elevados, afortunadamente existen herramientas offline que te pueden ayudar en este proceso, su aplicación metodológica se realizó dentro del campo de desarrollo del objeto de estudio en el área administrativa de la empresa Central El Palmar, S.A. Además, el presente estudio se desarrolló en un nivel descriptivo, ya que el propósito de la investigación fue analizar la gestión administrativa del control interno del área de compras de la empresa Central El Palmar, S.A. Por lo antes expuesto, Arias (2016), explica que la investigación descriptiva

Consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (p. 24)

A su vez fue de revisión documental ya que se apoyó en texto e investigaciones relacionadas a la misma. De acuerdo a los objetivos planteados, la presente investigación es diseño no experimental, con tipo de investigación de campo, bajo un nivel descriptivo con revisión documental.

Donde se refleja la carencia en la debida actualización y seguimiento de los procesos que se llevan a cabo en esta área, en cuanto a mejores prácticas, por parte del área de control interno, lo que ocasiona un mayor trabajo administrativo, que a su vez produce un bajo nivel de rendimiento e incluso quejas por parte de otras áreas, debido principalmente con que no se cumple con tiempos de entrega, especificaciones en cuanto a los insumos solicitados por parte de los usuarios, registro de proveedores de manera oportuna y correcta, entre otras cosas, de igual forma se ven afectadas otras áreas dentro de la organización.

Como lo es el caso de cuentas por pagar, ya que, debido al retraso por la cantidad excesiva de facturas pendientes para procesar, esto influye y afecta a dicha área al momento de procesar dicho pago a proveedores. En términos generales toda esta situación ocasiona retrasos en los procesos administrativos, debido a la ausencia de lineamientos que especifiquen los pasos a seguir y reglas en cada uno de los procesos administrativos.

Población y Muestra

La población es el conjunto de casos, definido, limitado y accesible de personas u objetos, de los cuales se requiere conocer algo en específico, en una investigación. Según Arias (2016:81), la población, o en términos más precisos población objetivo, “es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación”. Ésta queda delimitada

por el problema y por los objetivos del estudio, con lo cual esta información es necesaria para poder determinar la representatividad de la muestra.

En este sentido, podemos decir que cuando resulta imposible abarcar la totalidad la población en una investigación, se recurre a la selección de una muestra representativa, de acuerdo a lo descrito por Arias (2016:83) “la muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”. Lo cual quiere decir que se tomara una porción representativa de la muestra, para conocer como es el resto de la misa, que permitirá medir o cuantificar los resultados, según las respuestas que se obtengan en la investigación.

En este sentido, el Área de Compras de la Empresa Central El Palmar, S.A. posee una población de 11 personas activas, por tratarse de una población pequeña y finita, de fácil acceso y con características homogéneas, se trabajará con una muestra de cinco (5) personas, es decir, con el 45% de la población accesible, por las características propias de la investigación y los objetivos planteados, las personas que representan estos departamentos son de vital importancia para este estudio.

Cuadro 2. Distribución de la Población considerada en la muestra

Cargo	Cantidad
Compradores	2
Asistente Administrativo	1
Almacén	2
Total	5

Fuente: Central El Palmar, S.A. (2024)

En este caso se consideró directamente al personal involucrado en dicho proceso, entre ellos dos compradoras, las cuales se encargan de atender la solicitud de pedidos por parte de los usuarios (insumos), la asistente administrativa (la cual se

encarga de realizar el registro de proveedores en el sistema y de manejar la inscripción de los mismos y dos del almacén los cuales se encargan de la recepción y el despacho de la mercancía.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Al momento de realizar una investigación, se debe recurrir a diversos mecanismos para la obtención de información relevante, que permita obtener de manera representativa conclusiones sobre el tema tratado. La técnica utilizada fue la encuesta, ésta es definida por Arias (2016:72), como “una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismos o en relación con un tema en particular, en un momento único”. Este instrumento es de gran importancia puesto que permite obtener conocimientos específicos sobre el tema tratado en la investigación.

En este sentido, se trabajó bajo la modalidad de cuestionario, ya que es el instrumento más utilizado, que permite obtener información escrita de los encuestados y permite conocer de primera mano las consideraciones por parte del encuestado. Según Arias (2016:74), puede considerarse como “la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas, al cual se le denomina cuestionario autoadministrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador”. Ahora bien, el cuestionario resulta de gran importancia ya que es un instrumento de recolección de datos, a través de una serie de preguntas que permiten recopilar información de los participantes en el presente estudio.

Igualmente, en la investigación presentada, bajo la modalidad de cuestionario realiza una serie de preguntas cerradas enmarcada tipo escala de Likert, según Arias (2016:74) son aquellas que establecen previamente las opciones de respuesta que puede elegir el encuestado. Éstas se clasifican en: dicotómicas: cuando se ofrecen

sólo dos opciones de respuesta; y de selección simple, cuando se ofrecen varias opciones, pero se escoge sólo una.

Asimismo, las preguntas cerradas brindan a la persona encuestada las alternativas de respuesta en el caso de dicotómicas es que solo son dos alternativas, la ventaja de estas es que son fáciles de realizar, también fáciles de codificar y las respuestas que se obtienen son sumamente claras y específicas para que a la hora del análisis no se haga tan complejo. El instrumento estuvo integrado por 17 ítems, con la siguiente escala:

- 1= Totalmente en desacuerdo
- 2= En desacuerdo
- 3= Ni en desacuerdo ni en acuerdo
- 4= De Acuerdo
- 5= Totalmente de acuerdo

Validez y Confiabilidad

Validez

Para Arias (2016:79) “La validez del cuestionario significa que las preguntas o ítems deben tener una correspondencia directa con los objetivos de la investigación”. Es decir, las interrogantes consultarán sólo aquello que se pretende conocer o medir. Es para ello que una vez diseñado el instrumento es sometido a juicio de expertos, a fin de evaluar los ítems en cuanto a calidad, pertinencia y precisión.

De lo anteriormente expuesto se puede indicar que para establecer la validez del instrumento de recolección de datos de la presente investigación, se realizó a través de la validez de contenido, es decir, se determinó hasta donde los ítems que contiene

el instrumento fueron representativos para lo que se le entrego a tres (3) expertos un ejemplar del instrumento con su respectiva matriz de respuesta, acompañada de los objetivos de la investigación, el sistema de variables y una serie de criterios para calificar las preguntas. Quienes verifican la medición de las variables que permiten llegar a conclusiones útiles y garantizar su concordancia con los objetivos de la investigación.

Confiabilidad

De acuerdo a la afirmación de Palella y Martins (2012) la confiabilidad es definida como

La ausencia de error aleatorio en un instrumento de recolección de datos. Representa la influencia del azar en la medida: es decir, es el grado en el que las mediciones están libres de la desviación producida por los errores causales. Además, la precisión de una medida es lo que asegura su repetibilidad (si se repite, siempre da el mismo resultado). (p. 164)

En otras palabras, se puede decir que la confiabilidad o fiabilidad, se refiere a la consistencia o estabilidad de una medida, es la ausencia relativa de errores de medición en un instrumento de medida. Con respecto a la confiabilidad, Palella y Martins (2010) exponen:

Es definida como la ausencia de error aleatorio en un instrumento de recolección de datos. Representa la influencia el azar en la medida; es decir, es el grado en que las mediciones están libres de la desviación producida por los errores causales. (p. 150).

En el contexto de reaplicación de pruebas, en la confiabilidad, a medida que esta es mayor los porcentajes son menos susceptibles de ser modificados debido a las condiciones aleatorias y dicho resultado debe ser lo más cercano posible o igual a 1.

Cuadro 3. Criterios para la evaluar la confiabilidad del instrumento

Rango	Dimensión
0,81-1	Muy alta
0,61-0,80	Alta
0,41-0,60	Media
0,21-0,40	Baja
0-0,20	Muy baja

Fuente: Palella y Martins. (2012)

En vista de que el instrumento se aplicó a la población de la empresa Central El Palmar, S.A., posee alternativas de respuesta con escalamiento tipo Likert, la investigadora utilizo el coeficiente estadístico de confiabilidad Alfa de Cronbach que es considerado por Hernández, Fernández y Baptista (2014:8) “un índice usado, para medir la confiabilidad del tipo consistencia interna de una escala, es decir evaluar la magnitud en que los ítems de un instrumento están correlacionados, que tal vez es la más utilizada”.

Se podría decir en otras palabras que el Alfa Cronbach es el promedio de las correlaciones entre los ítems que hacen parte de un instrumento, también se puede concebir este coeficiente con la medida en la cual algún constructo, concepto o factor está presente en cada ítem, generalmente, un grupo de ítems que explora un factor común muestra un elevado valor de Alfa Cronbach. De este modo la aplicación de la confiabilidad se fundamenta en el grado de coherencia de las respuestas del individuo

con respecto a los ítems del instrumento, esto se logró mediante una fórmula estadística para determinar el Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum Si^2}{S^2t} \right]$$

Dónde:

K es el número de ítems

$\sum Si^2$ Es la sumatoria de las varianzas de las respuestas por ítems

S^2t Es la varianza de la sumatoria de las respuestas por individuo

α Es el coeficiente de la confiabilidad de Cronbach

Sustituyendo la formula anterior se obtuvo el 0,54 de confiabilidad. Esto quiere decir que la confiabilidad del instrumento de recolección de información requerida en la investigación es media, ya que el coeficiente de Alpha de Cronbach entra en el rango de 0,41 – 0,60, es decir, es igual al 54%.

Técnicas de Análisis de la Información

El análisis de los datos, como cualquier otro tipo de datos de interés científico, ha de guardar relación con el problema de conocimiento que se trata de esclarecer y con la métrica de la información empírica que se tiene entre manos, lo primero que se debe realizar a la hora de interpretar los datos no es ver que dicen los datos, sino que expresan en relación con el problema que se plantea y las hipótesis que uno se había planteado previamente.

Según Arias (2016:111) “en este punto se describen las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan: clasificación, registro, tabulación y codificación si fuere el caso”. En el cual se utilizará gráficos de barras y tablas de

distribución de frecuencias para estructurar el análisis en el cual se hará uso de la estadística descriptiva y el análisis cuantitativo, por un lado y por el otro del análisis cualitativo.

De este modo el análisis cuantitativo según Hernández, Fernández y Baptista (2006:5) “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” mientras que el análisis cualitativo “Utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación”.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se exponen los datos obtenidos en la aplicación de los instrumentos utilizados. Estos, comprenden las dimensiones estructuradas en la operacionalización de la variable objeto de estudio, tomando en cuenta los indicadores que permitirán un mejor análisis de los datos, por preguntas, para una mayor comprensión y determinación de los resultados, adicionalmente, se harán acotaciones obtenidas en los comentarios de los instrumentos y de la observación, que coadyuvarán en el cumplimiento del objetivo general y los específicos propuestos inicialmente.

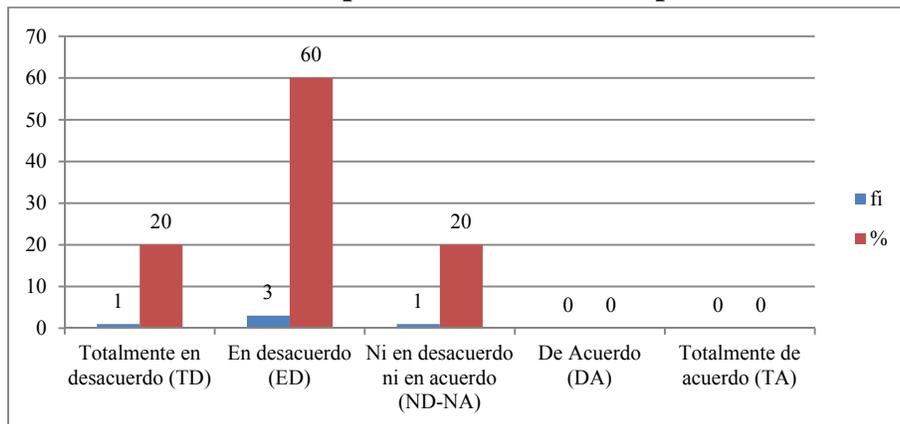
Corresponde presentar en este apartado de la investigación los resultados de la aplicación del cuestionario, esta encuesta estuvo dirigida a 5 trabajadores del área de compra los cuales son: 2 compradores, 1 asistente administrativo y 2 personas del almacén, donde se ha recogido información referente al control interno del área de compras de la empresa Central el Palmar, S.A.; con el objetivo de Analizar la gestión administrativa del control interno del área de compras de la empresa Central El Palmar, S.A.

Así, se inicia esta etapa de análisis e interpretación de los resultados obtenidos. Estos instrumentos, serán interpretados de forma conjunta representando en tablas, los datos obtenidos y graficando el total por cada ítem a estudiar. A razón de esto, la información obtenida fue la siguiente:

Objetivo N° 1. Diagnosticar la situación administrativa del área de compras realizada en la empresa Central El Palmar, S.A.

Ítem 1. Los procedimientos utilizados en el área de compras de la empresa están claramente establecidos en los manuales.

Gráfico 1. Establecimiento de procedimientos de compras en manuales



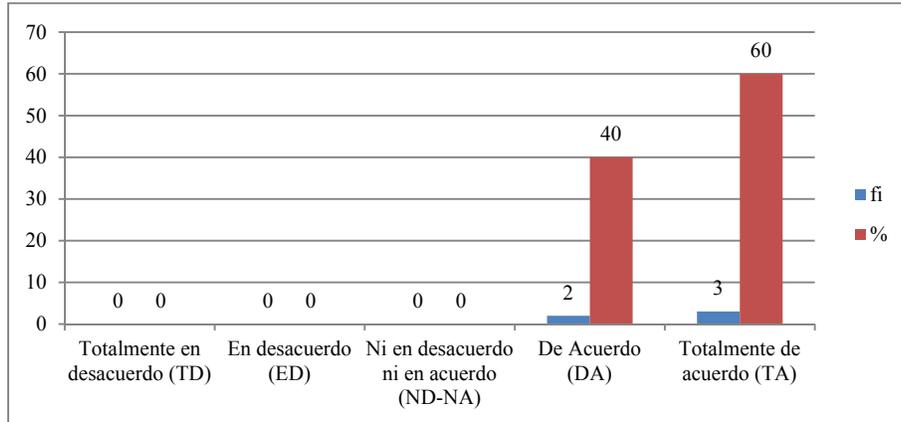
Fuente: Luna. (2024) Datos obtenidos del cuestionario aplicado en la empresa.

Interpretación

De acuerdo al gráfico 1 se puede observar que el 80% de los encuestados mencionan que están en totalmente en desacuerdo y en desacuerdo en que los procedimientos utilizados en el área de compras de la empresa están claramente establecidos en los manuales; por otra parte, un 20% expresaron estar ni en desacuerdo ni en acuerdo. Esto permite inferir que los colaboradores del área de compras no cuentan con las instrucciones precisas para el desarrollo de sus funciones, ocasionando en ciertas oportunidades fallas, errores y omisiones que afectan los procesos propios del área, así como de otros departamentos de la organización. En palabras de Koontz, Weihrich y Cannice (2012:261) enfatizan que “los planes organizacionales bien concebidos fracasan porque sus miembros no los entienden. Un manual organizacional que informe sobre los programas y los organigramas, y que cuente con un perfil de descripciones de los puestos ayuda mucho a comprender la organización”. Este aspecto es de gran importancia, ya que como se indica permite organizar y planear las actividades y a su vez permite tenerlas de manera detallada.

Ítem 2. La empresa realiza las respectivas órdenes de compra para solicitar las mercancías a los proveedores.

Gráfico 2. Realización de las órdenes de compra



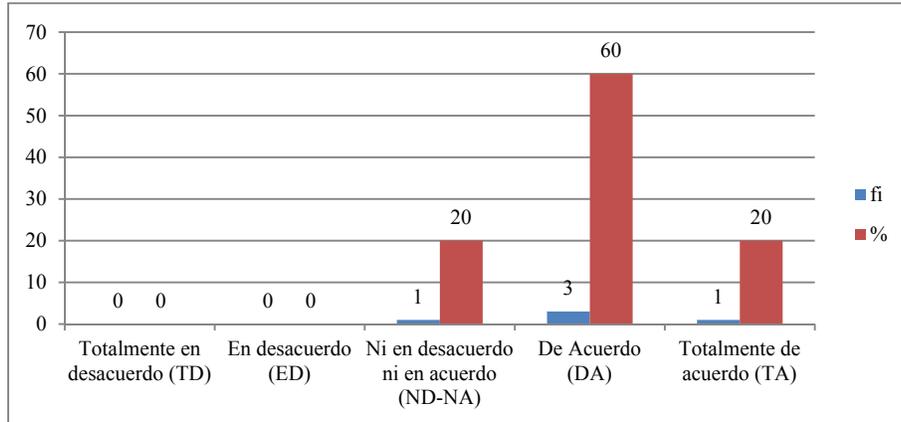
Fuente: Luna. (2024) Datos obtenidos del cuestionario aplicado en la empresa.

Interpretación

De acuerdo al gráfico 2 se puede observar que el 100% de los encuestados mencionan que están en totalmente de acuerdo y en acuerdo en que la empresa realiza las respectivas órdenes de compra para solicitar las mercancías a los proveedores. Esto señala que en el área de compra se cumplen con la realización de respectivas ordenes, al momento de solicitar la mercancía a los proveedores al igual que al momento de modificar cada una de las ordenes por variaciones de precio. Para Chacin (2007:72) “la administración de compras involucra todo el proceso de localización de proveedores, adquisición de materiales a través de negociaciones de precios y condiciones de pago, con la finalidad de garantizar el aprovechamiento dentro de las especificaciones acordadas”. En él, se define el proveedor a quien se le va a comprar el producto necesario. Es conveniente mencionar que, aunque es un documento realizado antes de comprar, en este momento ya debe tener definido el proveedor que suplirá los bienes o servicios necesarios, con el cual se debe asegurar satisfacer la necesidad de producción, definiendo con claridad las características de lo requerido.

Ítem 3. El área de compras realiza oportunamente los registros detallados de las transacciones comerciales.

Gráfico 3. Realización de registros de las transacciones.



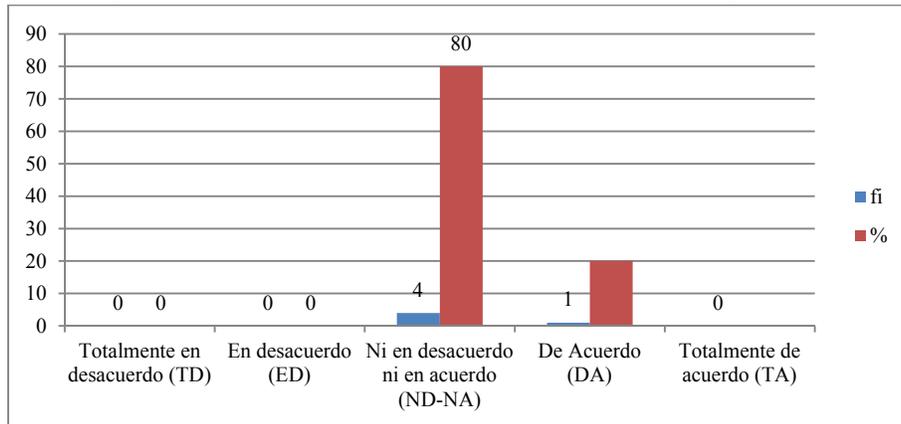
Fuente: Luna. (2024) Datos obtenidos del cuestionario aplicado en la empresa.

Interpretación

De acuerdo al gráfico 3 se puede observar que el 80% de los encuestados mencionan que están en totalmente de acuerdo y en acuerdo en que el área de compras realiza oportunamente los registros detallados de las transacciones comerciales; por otra parte, un 20% expresaron estar ni en desacuerdo ni en acuerdo. Esto permite concluir que la empresa cumple con la realización de los registros para las transacciones comerciales. Según (Salgado, 2003:63) “una transacción comercial es la transferencia de bienes y servicios a lo largo de una frontera organizacional”. En este orden de ideas es toda operación financiera en la que hay un intercambio de recursos, bienes o servicios susceptibles de ser contabilizados o registrados en las operaciones diarias de la empresa, las transacciones comerciales permiten ayudar en la planificación de nuevas estrategias para la organización.

Ítem 4. La empresa propicia la segregación de funciones dentro del área de compras.

Gráfico 4. Separación de funciones dentro del área de compras



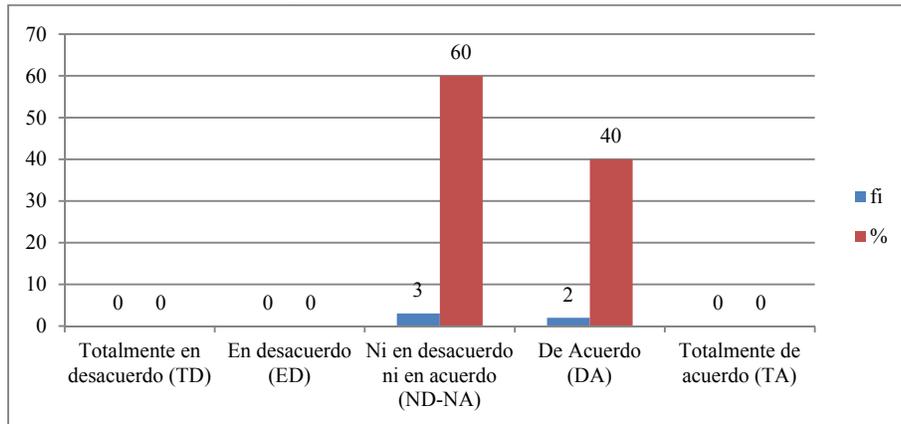
Fuente: Luna. (2024) Datos obtenidos del cuestionario aplicado en la empresa.

Interpretación

De acuerdo al gráfico 4 se puede observar que el 80% de los encuestados mencionan estar ni en desacuerdo ni en acuerdo en que la empresa propicia la segregación de funciones dentro del área de compras; por otra parte, un 20% expresaron estar de acuerdo. En este caso podemos decir que según las repuestas que se obtuvieron de los encuestados, sería propicio reforzar la segregación de las funciones en el área, con la finalidad de que cada uno de los empleados tengan bien definidas sus funciones y actividades diarias. Según lo explica Fonseca (2008:106) “la segregación de funciones en los cargos o equipos de trabajo debe contribuir a reducir los riesgos de error o fraude en los procesos, actividades o tareas”. Es decir, un sólo cargo o equipo de trabajo no debe tener el control de todas las etapas clave en un proceso, actividad o tareas, la segregación de funciones es importante para que las áreas de las empresas tengan claro donde empiezan y donde terminan sus responsabilidades, para ello las funciones y responsabilidades de los empleados deben asignarse con base en sus niveles jerárquicos.

Ítem 5. La gerencia emite la autorización correspondiente para iniciar el proceso formal de compras.

Gráfico 5. Autorizaciones para los procesos de compras



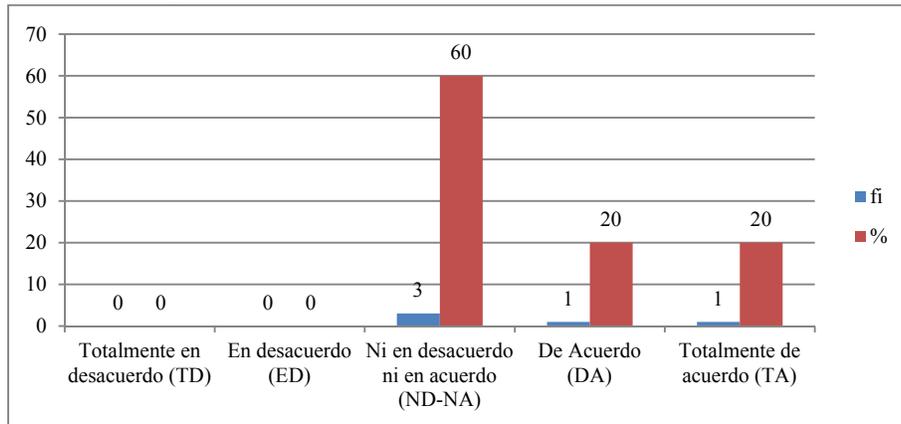
Fuente: Luna. (2024) Datos obtenidos del cuestionario aplicado en la empresa.

Interpretación

De acuerdo al gráfico 5 se puede observar que el 60% de los encuestados mencionan estar ni en desacuerdo ni en acuerdo en que la gerencia emite la autorización correspondiente para iniciar el proceso formal de compras; por otra parte, un 40% expresaron estar de acuerdo. En este caso podemos diferir que a pesar de ser un proceso que se cumple, según un porcentaje minoritario, sería propicio reforzar el control de esta área para los procesos de compras. Según Escrivá, Savall, Martínez (2014:5) “cuando cualquier departamento detecta la necesidad de compra para el desarrollo de su actividad, se procede a realizar una solicitud de compra para el desarrollo de su actividad, se procede a realizar una solicitud de compra”. En este orden de ideas podemos decir que es el proceso de adquisición y se relaciona directamente con las actividades transaccionales entre una organización y su proveedor. Estas, pueden incluir la recepción de facturas y de pedidos, así como el envío de pedidos de compra a los proveedores y la realización de pagos.

Ítem 6. Los trabajadores del área de compras participan activamente en la toma de decisiones durante el proceso de compras.

Gráfico 6. Participación de los trabajadores en la toma de decisiones



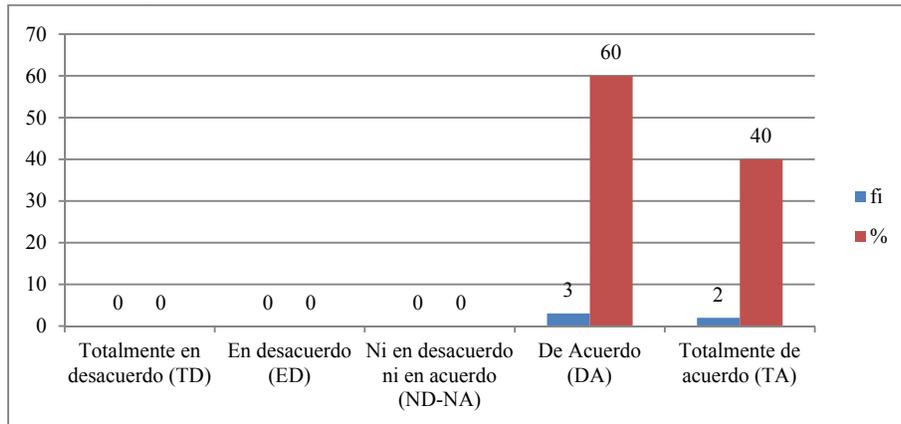
Fuente: Luna. (2024) Datos obtenidos del cuestionario aplicado en la empresa.

Interpretación

De acuerdo al gráfico 6 se puede observar que el 60% de los encuestados mencionan estar ni en desacuerdo ni en acuerdo en que los trabajadores del área de compras participan activamente en la toma de decisiones durante el proceso de compras; por otra parte, un 40% de acuerdo y totalmente de acuerdo. Esto permite inferir que los colaboradores indican que tienen cierto grado de participación en la toma de decisiones en el proceso de compras en este caso es importante mantener la participación constantemente por parte de los compradores con los proveedores, la toma de decisiones de los consumidores se centra en revisar los diferentes aspectos, hechos o influencias que llevan al consumidor a la decisión de compra, como también la influencia que tienen los factores internos y externos en el consumidor.

Ítem 7. El área de compras garantiza cumplimiento de los despachos a través de la comunicación asertiva con sus proveedores.

Gráfico 7. Cumplimiento de los despachos



Fuente: Luna. (2024) Datos obtenidos del cuestionario aplicado en la empresa.

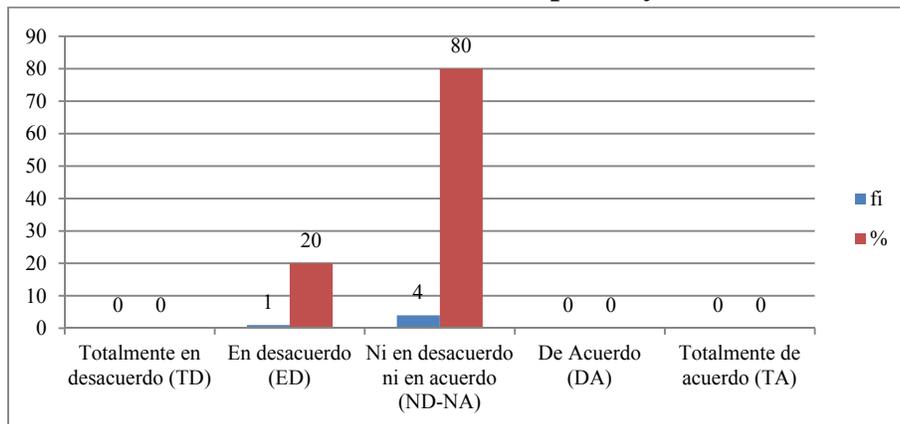
Interpretación

De acuerdo al gráfico 7 se puede observar que el 100% de los encuestados mencionan que están de acuerdo y totalmente de acuerdo en que el área de compras garantiza cumplimiento de los despachos a través de la comunicación asertiva con sus proveedores; Esto permite interpretar que los colaboradores del área de compras tratan de mantener constantemente la comunicación con sus proveedores, para de esta manera garantizar el cumplimiento de los despachos. Con el objeto de explicar este punto Mantilla (2009:70) expresa que “debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y en un tiempo que les permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades”. La comunicación asertiva también debe darse en un sentido amplio, fluyendo hacia abajo, a lo largo y hacia arriba de la organización.

Objetivo N° 2. Describir el proceso de control interno orientado al área de compras efectuado en la empresa objeto de estudio.

Ítem 8. El proceso de compras efectuado en la empresa considera la relación precio - calidad de las mercancías.

Gráfico 8. Consideración de la relación entre precio y calidad de mercancías



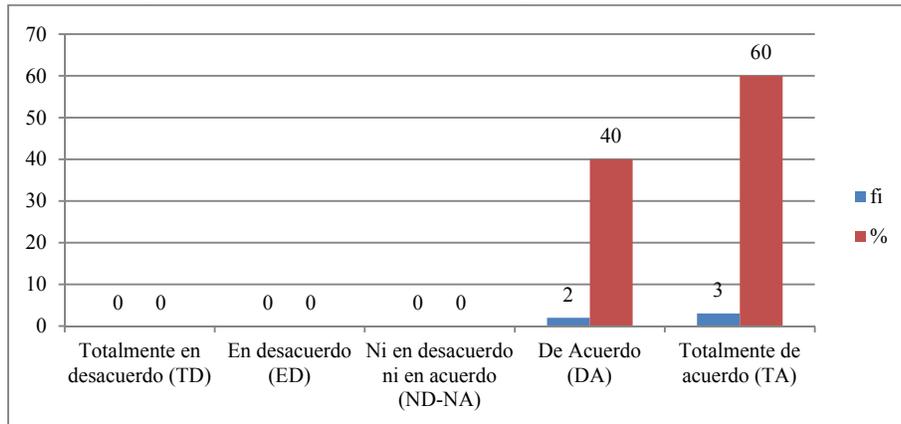
Fuente: Luna. (2024) Datos obtenidos del cuestionario aplicado en la empresa.

Interpretación

De acuerdo al gráfico 8 se puede observar que el 80% de los encuestados mencionan estar ni en desacuerdo ni en acuerdo en que el proceso de compras efectuado en la empresa considera la relación precio - calidad de las mercancías; por otra parte, un 20% expresaron estar en desacuerdo. En este caso podemos inferir que debido a las fluctuaciones que se presentan en la actualidad algunos compradores al momento de realizar una compra no se centran en la calidad de los insumos, sino más bien en su precio, al igual que cuando se requiere un material “urgente”, algunos de ellos no evalúan el costo del insumo, simplemente realizan la compra por la prematura del requerimiento. El autor Fonseca (2008:107) se refiere a la evaluación costo-beneficio como “el diseño e implementación de cualquier actividad o procedimiento de control deben ser precedidos por una evaluación costo - beneficio considerando como criterios la factibilidad y la conveniencia en relación con el logro de los objetivos, entre otros”. Debe considerarse como premisa básica que el costo de establecer un control no supere el beneficio que de él se pueda obtener. Para ello la evaluación de los controles debe hacerse a través de dos criterios la factibilidad y conveniencia.

Ítem 9. Los analistas del área de compras cotejan las órdenes de compras con las facturas emitidas por los proveedores.

Gráfico 9. Comparación de órdenes de compras



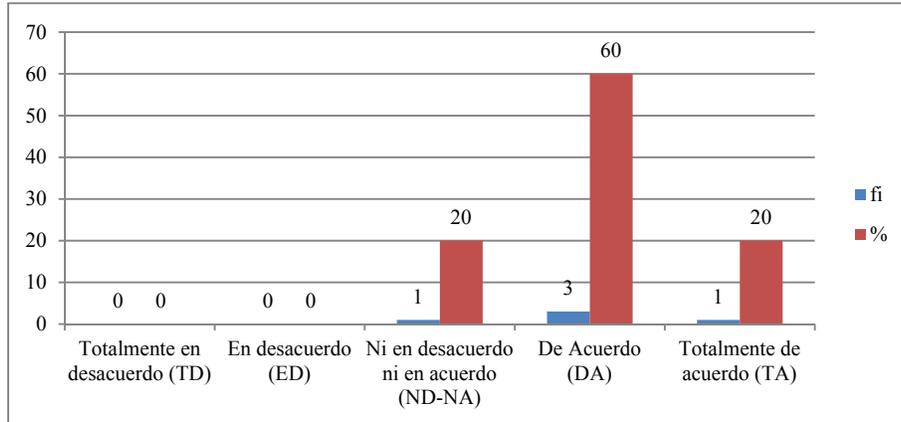
Fuente: Luna. (2024) Datos obtenidos del cuestionario aplicado en la empresa.

Interpretación

De acuerdo al gráfico 9 se puede observar que el 100% de los encuestados mencionan que están en totalmente en de acuerdo y de acuerdo en que los analistas del área de compras cotejan las órdenes de compras con las facturas emitidas por los proveedores; Esto permite discurrir que es importante realizar el debido seguimiento de las ordenes de compras y las facturas con los proveedores, al momento de ser recibida la misma. Según Escrivá, Savall, Martinez (2014:11) Una orden de compra, consiste en buscar las fuentes de suministro y adquirir las mercancías suficientes para el desarrollo de la actividad empresarial, con el fin de satisfacer la demanda”. También llamada orden de pedido o nota de pedido, es un documento mediante el cual el comprador solicita mercancías al vendedor. El objetivo de la nota de pedido es poder contrastar con posterioridad el albarán de entrega con esta orden y anotar posibles incidencias, así como tener por escrito las condiciones de dicho pedido.

Ítem 10. La empresa emplea mecanismos de supervisión durante la entrada de las mercancías compradas a los almacenes.

Gráfico 10. Supervisión durante la entrada de mercancía



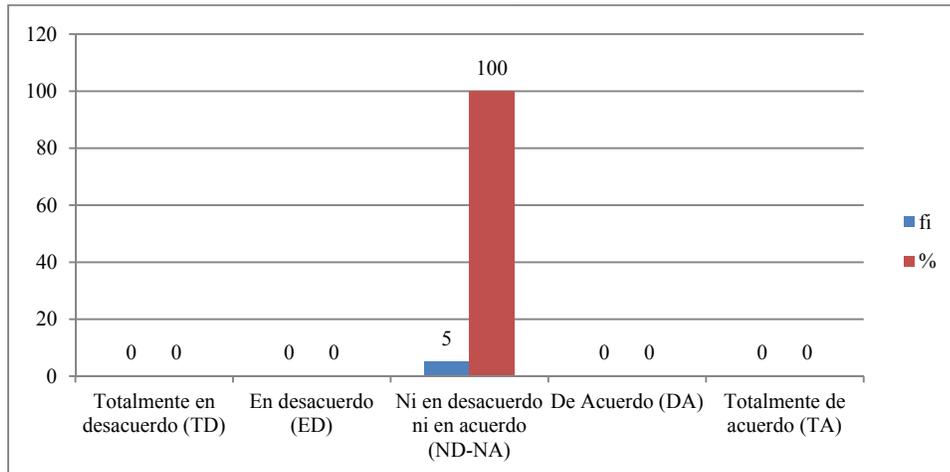
Fuente: Luna. (2024) Datos obtenidos del cuestionario aplicado en la empresa.

Interpretación

De acuerdo al gráfico 10 se puede observar que el 80% de los encuestados mencionan que están de acuerdo y totalmente de acuerdo en que la empresa emplea mecanismos de supervisión durante la entrada de las mercancías compradas a los almacenes. Un aspecto de gran importancia, es la debida supervisión al momento de ser recibida la mercancía, con la finalidad de que se reciba la mercancía acordada por los usuarios, en cuanto a sus especificaciones, en este ítem se observó que existe el debido seguimiento y supervisión durante la entrada de mercancía. Según Torres, Eufemio (2021:13) “la supervisión laboral es un pilar fundamental para los procesos administrativos y sirve de soporte en la gestión y dirección de proyectos propios, enfocándolos en el camino más idóneo hacia la consecución de los objetivos organizacionales”. En este orden de ideas, la supervisión o monitoreo es una estrategia de seguimiento implementado para identificar la calidad de desempeño de un proceso y para contrastar el avance en el despliegue del cumplimiento de los objetivos.

Ítem 11. El gerente emplea indicadores de gestión para medir el desempeño del área de compras.

Gráfico 11. Gestión de medición del desempeño en el área de compras



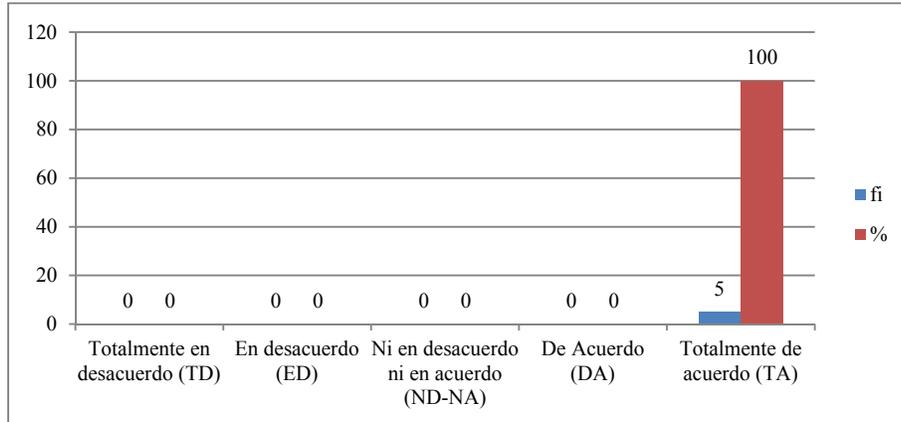
Fuente: Luna. (2024) Datos obtenidos del cuestionario aplicado en la empresa.

Interpretación

De acuerdo al gráfico 11 se puede observar que el 100% de los encuestados mencionan estar ni en desacuerdo ni en acuerdo en que el gerente emplea indicadores de gestión para medir el desempeño del área de compras. En este caso para el cual no se tiene una respuesta muy específica es importante señalar que cada área debe contar con indicadores de gestión, que permitan evaluar el desempeño de cada uno de sus colaboradores. Según Torres, Eufemio (2021:13). La medición ayuda a identificar el estándar de su servicio prestado y a determinar problemas relacionados con la calidad del mismo'', el concepto de indicadores de Gestión es la relación que existe entre variables que permiten observar aspecto de una situación y compararlo con las metas de los objetivos propuestos, dicha "comparación permite observar la situación y las tendencias de evolución de la situación o fenómeno observados.

Ítem 12. El área de compras incurre en la devolución de mercancías por incumplir con las características acordadas.

Gráfico 12. Devolución de mercancía por incumplimiento de normas



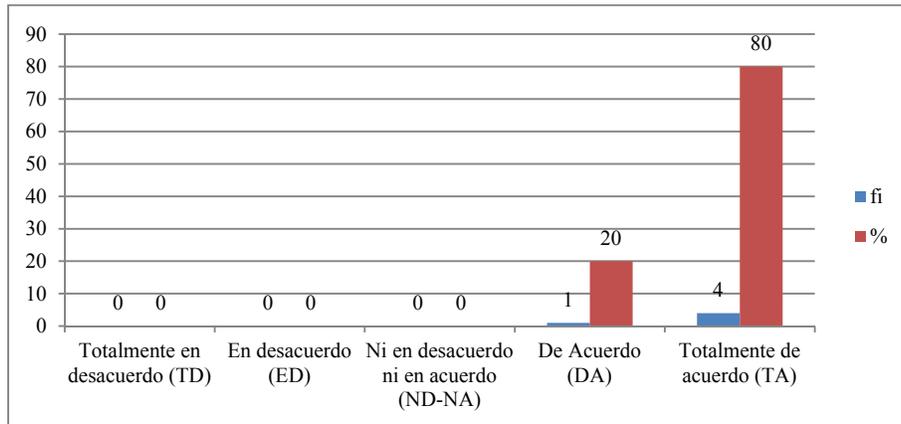
Fuente: Luna. (2024) Datos obtenidos del cuestionario aplicado en la empresa.

Interpretación

De acuerdo al gráfico 12 se puede observar que el 100% de los encuestados mencionan que están totalmente de acuerdo en que el área de compras incurre en la devolución de mercancías por incumplir con las características acordadas; es importante señalar que en este sentido es considerable mantener un seguimiento sobre la mercancía recibida ya que aquella que no cumpla con los estándares o características acordadas con los proveedores son devueltas. Muñiz (2010), indica que las especificaciones de un producto o servicio, consiste en describir de forma detallada, las características físicas y prestaciones, dimensiones, colores, materiales, entre otras características que lo definan. Asimismo, el autor menciona que es necesario aportar información acerca del proceso de elaboración del producto o servicio, así como también la descripción de la tecnología aplicada.

Ítem 13. Las falencias ocurridas en el proceso de compras generan reprocesos dentro de la empresa.

Gráfico 13. Los errores en el área de comprar generan reprocesos



Fuente: Luna. (2024) Datos obtenidos del cuestionario aplicado en la empresa.

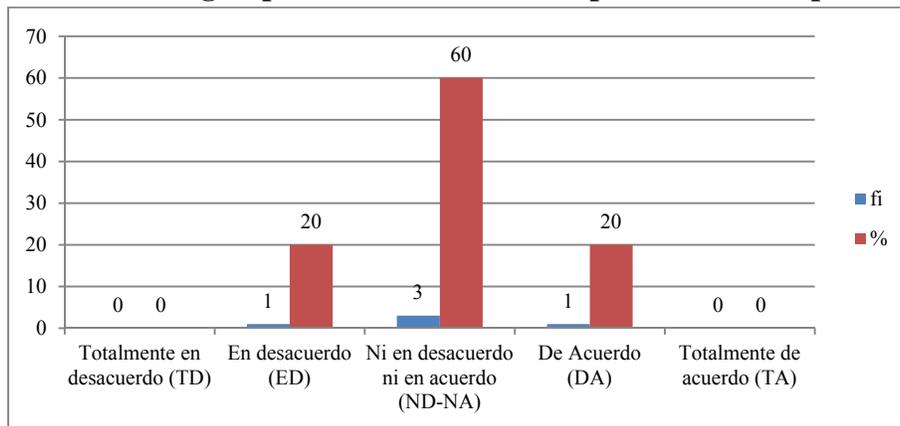
Interpretación

De acuerdo al gráfico 13 se puede observar que el 100% de los encuestados mencionan que están totalmente de acuerdo y de acuerdo en que las falencias ocurridas en el proceso de compras generan reprocesos dentro de la empresa. En este sentido es importante señalar que una mala gestión o el incumplimiento de los procesos, interfieren e incurrir en reprocesos al momento de la realización de las actividades, ocasionando retrasos en los procesos de compras. Según (Moreno, 2022) El reproceso se define como todo aquel proceso o parte de un proceso por el que nuevamente se debe pasar para cumplir a cabalidad las especificaciones definidas en el acuerdo de calidad fijado entre cliente (interno o externo) y proveedor. Los reprocesos, como todos los desperdicios vistos hasta ahora, generan pérdidas de productividad y por ende de rentabilidad y flujo de caja para ambas partes.

Objetivo N° 3. Determinar los factores internos y externos que inciden en el proceso de control del área de compras en la empresa Central El Palmar, S.A.

Ítem 14. La empresa posee las tecnologías necesarias para la automatización de los procesos en el área de compras.

Gráfico 14. Tecnologías para automatización de procesos de compras



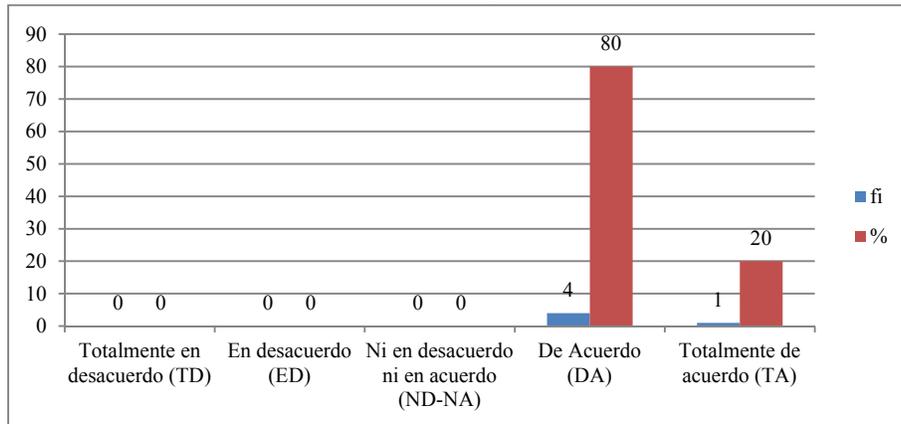
Fuente: Luna. (2024) Datos obtenidos del cuestionario aplicado en la empresa.

Interpretación

De acuerdo al gráfico 14 se puede observar que el 60% de los encuestados mencionan estar ni en desacuerdo ni en acuerdo en que la empresa posee las tecnologías necesarias para la automatización de los procesos en el área de compras; por otra parte, un 20% expresaron en desacuerdo y otro 20% en acuerdo. En este caso se puede concluir que la empresa, no se cuenta en cierta parte con la totalidad de los procesos automatizados, esto puede ocasionar disminución de la efectividad, puesto que por procesos engorrosos se puede ocasionar retrasos en los procesos del área. (Mantilla, 2009:4) “en el presente, un diferenciador importante es la metodología utilizada dado que las basadas en procesos manuales y documentaciones en papel han cedido su paso a las basadas en las actuales y emergentes tecnologías digitales. Es decir, a automatización de tareas se refiere a la transferencia de labores de producción, habitualmente realizadas por operadores humanos a un conjunto de elementos tecnológicos, como máquinas o computadoras. Tiene como ventajas la reducción de costos y tiempos en la producción de mercancías.

Ítem 15. La empresa cuenta con la distribución física adecuada para el resguardo de las mercancías compradas.

Gráfico 15. Distribución física adecuada para el resguardo de mercancías



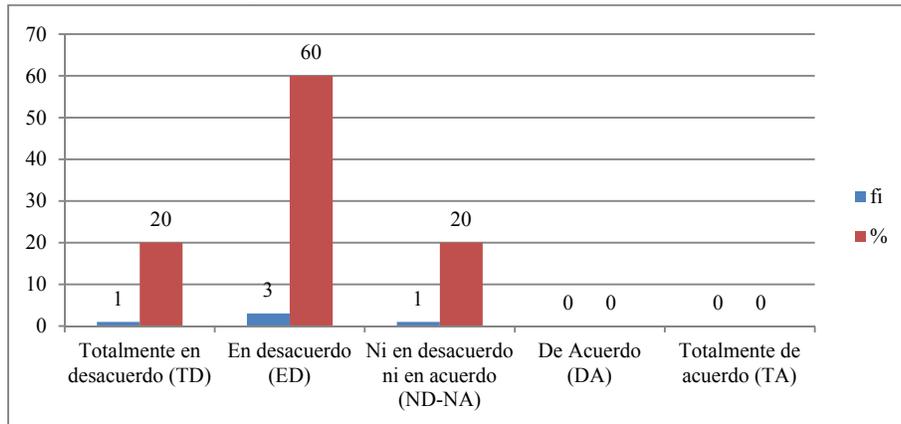
Fuente: Luna. (2024) Datos obtenidos del cuestionario aplicado en la empresa.

Interpretación

De acuerdo al gráfico 15 se puede observar que el 100% de los encuestados mencionan que están de acuerdo y totalmente de acuerdo en que la empresa cuenta con la distribución física adecuada para el resguardo de las mercancías compradas. El buen acondicionamiento de los insumos y/o mercancía es de suma importancia, en este caso según los encuestados se observa que la empresa cuenta con un buen acondicionamiento físico para el almacenaje de la mercancía. Escrivá, Savall, Martínez, (2014:4), señala que el almacenamiento comprende la manipulación, la conservación y el depósito de las mercancías compradas o producidas en el almacén'', en este orden de ideas podemos decir que el almacenaje es una unidad de servicio en estructura orgánica y funcional de una empresa, cuyo objetivo es proteger, custodiar, controlar y abastecer materiales.

Ítem 16. El área de compras mantiene una cartera de proveedores suficiente que le permita seleccionar el más conveniente.

Gráfico 16. Cartera de proveedores



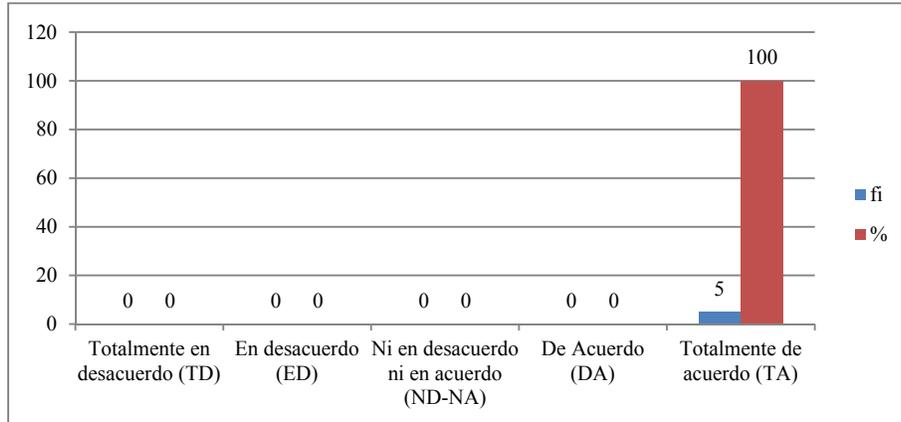
Fuente: Luna. (2024) Datos obtenidos del cuestionario aplicado en la empresa.

Interpretación

De acuerdo al gráfico 16 se puede observar que el 80% de los encuestados mencionan que están totalmente en desacuerdo y en desacuerdo en que el área de compras mantiene una cartera de proveedores suficiente que le permita seleccionar el más conveniente.; por otra parte, un 20% expresaron estar ni en desacuerdo ni en acuerdo. Esto permite inferir que la empresa no cuenta con una amplia cartera de proveedores, y este le conlleva a seleccionar entre los pocos que posee, proveedores exclusivos que probablemente no sea el más conveniente en el mercado. Según Castro, Gómez, Danilo, Ortiz, (2009:146), “la selección de proveedores constituye una decisión estratégica de alto impacto en el desempeño de la organización”, cuando se selecciona un proveedor se instituye con él una relación comercial a largo plazo, que afectará a varios suministros o pedidos, por lo cual es posible decidir por una oferta cuyo presupuesto, a simple vista, sea el más barato de los recibidos; ya que, además del precio, existen otros factores como la calidad del producto, la puntualidad en la entrega, la reposición de materiales, el servicio post-venta o la reputación del proveedor, que también deben ser tomados en cuenta en esta etapa.

Ítem 17. La paridad cambiaria del bolívar ante el dólar genera controversias al área de compras para reponer inventarios.

Gráfico 17. Controversias del área de compras debido a la tasa cambiaria



Fuente: Luna. (2024) Datos obtenidos del cuestionario aplicado en la empresa.

Interpretación

De acuerdo al gráfico 17 se puede observar que el 100% de los encuestados mencionan que están totalmente de acuerdo en que La paridad cambiaria del bolívar ante el dólar genera controversias al área de compras para reponer inventarios. Esto permite inferir que la paridad cambiaria ante el dólar ocasiona muchos inconvenientes a la hora de reponer los inventarios, ya que, los costos son muy elevados y esto puede repercutir en otros inconvenientes a la hora de reponer los inventarios. dada la interacción de las distintas variables económicas que determinan la tasa de cambio (inflación, interés, productividad, precios externos y demás), es claro que esta afecta la formación de precios de los bienes transables y no transables internacionalmente. Así una tasa de cambio sobrevaluada, esto es, determinada por encima del nivel de equilibrio, hará los precios internos altos frente a los del resto del mundo, impidiendo exportar e incentivando importar, causándose un déficit entre exportaciones e importaciones. Al revés, un tipo de cambio subvaluado, origina los movimientos contrarios, debiendo tenerse en cuenta que un tipo así operado no hace a los productores de un país competitivos, subsidia a los compradores extranjeros y en últimas genera pobreza.

Discusión de Resultados

Los resultados que se han obtenido luego de realizar la consolidación de los datos de gráficos y tablas se describen a continuación. Respecto al ítem 01 que refiere a que los procedimientos utilizados en el área de compras de la empresa están claramente establecidos en los manuales un 60% dice estar en desacuerdo. En el segundo ítem un 60% afirma estar totalmente de acuerdo en que la empresa realiza las respectivas órdenes de compra para solicitar las mercancías a los proveedores. Por otra parte, el 60% de los encuestados dice estar de acuerdo en que el área de compras realiza oportunamente los registros detallados de las transacciones comerciales. En el ítem 04 que refiere que la empresa propicia la segregación de funciones dentro del área de compras un 80% dijo no estar ni en acuerdo ni en desacuerdo.

Por otra parte, En el ítem 05 donde se cuestiona si la gerencia emite la autorización correspondiente para iniciar el proceso formal de compras, el 60% dice estar ni en acuerdo ni en desacuerdo. Por consiguiente, en el ítem 06 donde se dice si los trabajadores del área de compras participan activamente en la toma de decisiones durante el proceso de compras, un 60% de los encuestados dijo no estar de acuerdo ni en desacuerdo. En el ítem 07 un 60% dice estar de acuerdo en que el área de compras garantiza el cumplimiento de los despachos a través de la comunicación asertiva con sus proveedores. Por otro lado, en el ítem 08 un 80% dice no estar ni en acuerdo ni en desacuerdo en que el proceso de compras efectuado en la empresa considera la relación precio -calidad de las mercancías.

Por consiguiente, en el ítem 09 consideramos si los analistas del área de compras cotejan las órdenes de compras con las facturas emitidas por los proveedores para lo cual un 60 % de los encuestados dijo estar totalmente de acuerdo. Por lo que refiere al ítem 10 un 60% de los encuestados dijo estar de acuerdo que la empresa emplea mecanismos de supervisión durante la entrada de las mercancías compradas a

los almacenes. En cuanto al ítem 11 el 100% de los encuestados dijo no estar ni en acuerdo ni en desacuerdo en que el gerente emplea indicadores de gestión para medir el desempeño del área de compras. En el ítem 12 el 100% estuvo totalmente de acuerdo en que el área de compras incurre en la devolución de mercancías por incumplir con las características acordadas.

Con respecto al ítem 13 el 80% estuvo totalmente de acuerdo en que las falencias ocurridas en el proceso de compras generan reprocesos dentro de la empresa. En el ítem 14 un 60% dice no estar ni en acuerdo ni en desacuerdo en que la empresa posee las tecnologías necesarias para la automatización de los procesos en el área de compras. Por lo que concierne al ítem 15 un 80% dice estar de acuerdo en que la empresa cuenta con la distribución física adecuada para el resguardo de las mercancías compradas. En el ítem 16 un 60% de los encuestados dice estar en desacuerdo con que el área de compras mantiene una cartera de proveedores suficiente que le permita seleccionar el más conveniente. Y por último el ítem 17 nos muestra que un 100% de encuestados está totalmente de acuerdo en que la paridad cambiaria del bolívar ante el dólar genera controversias al área de compras para reponer inventarios.

En resumen, al diagnosticar la situación administrativa del área de compras realizada en la empresa Central El Palmar, S.A. se obtuvo que un 82% se encontrara de acuerdo en que se cumple con algunos de los procedimientos, ordenes, registros y autorizaciones para el proceso de compras. Según Chiavenato (2007:2), expresa que “es la realización de acciones, con el objeto de obtener ciertos resultados, de la manera más eficaz y económica posible”. En este orden de ideas, consideramos que la gestión administrativa le permite a la organización mantener alineados sus objetivos, en pro del cumplimiento de sus logros, manteniendo una estructura organizada.

Por otro lado, al describir el proceso de control interno orientado al área de compras efectuado en la empresa se obtuvo que el 93% dice estar de acuerdo en que el proceso de control interno sea supervisado durante la entrada de mercancía comprada y se empleen gestiones para medir el desempeño del área de compra. Mantilla (2009:74) define el control interno como “un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos”. Es por esto que es de vital importancia para la organización, puesto que este proceso es necesario para que los departamentos o áreas relacionadas marchen de manera coordinada y que puedan tener un control adecuado sobre la ejecución de los trabajos que en ella se realizan.

Por último, al determinar los factores internos y externos que inciden en el proceso de control del área de compras en la empresa Central El Palmar, S.A. el 75% está de acuerdo en que unos de los factores principales es la paridad cambiaria del bolívar ante el dólar, así como la reposición de inventario ante esta, también señalan que la empresa no mantiene una cartera de proveedores suficiente que le permita seleccionar el más conveniente. De acuerdo con Mantilla, (2009:34) expresa que: El ambiente de control tiene una influencia profunda en la manera como se estructura las actividades del negocio, se establece los objetivos y se valora los riesgos. Establecen las políticas y los procedimientos apropiados, incluyen a menudo un código de conducta escrito, el cual fomenta la participación de los valores y el trabajo en equipo, en aras de conseguir los objetivos de la entidad.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Como se ha mencionado durante todo el estudio, el diagnóstico de la gestión administrativa de cualquier empresa, implica el análisis de los elementos de la administración, entendiendo como se manejan dichos procesos en la organización, ya que todo proceso administrativo parte de la planeación, organización, dirección y control que se tenga en las organizaciones, para el logro de sus objetivos, adicionalmente y atendiendo al planteamiento inicial del problema, se decidió incorporar dos elementos claves para llegar a estas conclusiones, como lo son; los costos y análisis de los proveedores, estos elementos, son los que nos ayudaron a describir la situación existente en la empresa objeto de estudio CENTRAL EL PALMAR, S.A, y en base a lo cual se establecen las siguientes conclusiones y recomendaciones:

Conclusiones

Como conclusión de la realización de este trabajo de grado, se puede decir que el diagnóstico de la Gestión Administrativa, es una herramienta fundamental para proporcionar información valiosa que permita mantener e impulsar el crecimiento de las empresas, al evaluar y determinar con claridad la situación que sucede en el aspecto administrativo de la organización, y así estar en posibilidad de diseñar e implementar estrategias de mejora para corregir deficiencias, superar problemas, fortalecer lo que se esté haciendo bien para aprovechar las oportunidades que se presenten, con el fin de obtener mejores resultados en las empresas incrementando su competitividad en el mercado.

Sin embargo, el resultado del diagnóstico puede resultar irrelevante, cuando no se logra sensibilizar a los dueños y encargados de la organización, para aceptar tanto

los resultados como las propuestas de mejora que su empresa requiere, así como en la relevancia que tienen en apoyo de la búsqueda de permanecer en el mercado y desarrollar el crecimiento de la organización. Aunado a esto, se puede decir que, mejorando los procesos de gestión administrativa, deben esperarse resultados favorables para el funcionamiento organizacional y también de los resultados esperados.

Ahora bien, es importante hacer mención que la información que se obtuvo en este trabajo, provino de los colaboradores, quienes representan una fuente fundamental, al ser ellos los que viven día a día los procesos de gestión administrativa que se implementan en la empresa y, por tanto, son los que la experimentan y pueden emitir opiniones de lo que sucede diariamente en la empresa. La evaluación, también cobra importancia, al informar con objetividad y veracidad los resultados obtenidos de acuerdo con lo que aportaron los colaboradores. Con relación a los resultados obtenidos, a continuación, se describen las áreas estudiadas de la Gestión Administrativa.

Con respecto a la situación administrativa de la empresa Central El Palmar, S.A., Se diagnosticó que la situación administrativa del área de compra como lo son el manejo y las funciones con las que cuenta y trabaja la empresa Central El Palmar, S.A., siguen siendo las mismas que desde hace un tiempo atrás y sin ninguna modificación, se cumplen, pero no son efectivas en un 100%. Según el 60% de los encuestados en los manuales no se encuentran claramente establecidas las funciones de los colaboradores por lo cual esto infiere y tiene relevancia en sus funciones.

Por otra parte, se pudo observar a través de un alto porcentaje de 100% de los encuestados que la empresa cumple con los registros de órdenes de compras y transacciones comerciales más sin embargo es propicio capacitar a los empleados para una mejor funcionalidad. La empresa cuenta con un proceso de toma de

decisiones centralizado por los directivos, identificando los problemas, determinando criterios y evaluando la decisión tomada, pero solo 20% acordó que se incluyen las opiniones y sugerencias del personal, según el área.

Respecto al control interno de la empresa, Se describió el proceso de control interno de la empresa Central El Palmar, S.A., y se llegó a la conclusión que los procedimientos empleados por los encargados del control y gestión de las compras en dicha área no están claramente establecidos en los manuales. Se dedujo con un 80% que la empresa emplea la supervisión a la hora de la entrada de la mercancía lo cual manifiesta la posible devolución de mercancías por incumplir con las características acordadas.

Por otra parte, es notable que los errores ocurridos en el área de control interno y compras generen retrasos e inconvenientes a la hora de la entrada de la mercancía. En cuanto a la tecnología, la respuesta de los colaboradores señaló que, aunque están conscientes de la importancia que tiene el uso de herramientas tecnológicas, la empresa no se las ofrece como parte de las herramientas de trabajo.

Se determinó que los factores internos y externos que inciden en el proceso de control del área de compras en la empresa Central El Palmar, S.A. afectan de manera directa la gestión de compras y reposición de inventario, generando reproceso dentro de la empresa. Ya que, por ejemplo, en el caso de proveedores suficiente de la empresa para seleccionar el más conveniente el 80% de los colaboradores concluyo que la empresa no los posee. Por otra parte, en cuanto la paridad cambiaria del bolívar ante el dólar se cuestionó si esto genera controversias al área de compras para reponer inventarios y el 100% de los encuestados menciono estar totalmente de acuerdo.

Recomendaciones

Con fundamento al estudio de la variable de la investigación y las conclusiones emitidas, en relación a la gestión administrativa de la empresa Central El Palmar, S.A es preciso definir las recomendaciones, para que la empresa logre los niveles de eficiencia y eficacia, basados en el mejoramiento continuo. Así, las sugerencias que hace el investigador a la empresa, radican en los siguientes puntos:

Se recomienda implementar un reglamento interno de trabajo a sus colaboradores, para que de esta forma conozcan sus funciones en cuanto los procedimientos y funciones diarias del área, con la finalidad de mantener e implementar el uso adecuado de los manuales y procedimientos de las áreas operativas de la empresa, que son de vital importancia para el buen funcionamiento de las operaciones diarias.

Aplicar procedimientos del sistema de control interno operativo en el área de compras de la de la empresa Central El Palmar, S.A., de acuerdo con normas, procedimientos y políticas de la organización empresarial, con la finalidad de que se puedan simplificar y optimizar algunos procesos.

La empresa Central El Palmar, S.A., debe optar por evaluar el control interno, en forma periódica con la finalidad de corregir sus debilidades, de manera oportuna, con el fin de mejorar la gestión del área de compras.

Se le recomienda a la empresa Central El Palmar, S.A., capacitar a su personal del área de compras cada cierto tiempo para así obtener mejores resultados en cuanto a la gestión en el área de compras.

El gerente debería emplear indicadores de gestión para medir el desempeño del área de compras.

La empresa Central El Palmar, S.A., debería actualizar las tecnologías necesarias para la automatización de los procesos en el área de compras, (en cuanto a sus sistemas operativos) esto optimizaría mucho algunos procesos, que resultan ser engorrosos.

Considerar la reasignación de las actividades de administración de datos maestros y de expedientes de proveedores al área de cuentas por pagar, ya que este proceso debería ser llevado a cabo por un área externa al área de compra, con la finalidad de no tener inferencia en el proceso de selección sobre proveedores futuros.

Se concluye que el control interno del área de compras si influye en la gestión administrativa de la empresa Central El Palmar, S.A.

En consecuencia, se deben tener presentes los puntos críticos y relevantes resultantes de este estudio, como lo son; los manuales de procedimientos del área de compra ya que el personal no cuenta con estándares a seguir para la elaboración de sus actividades y por ende se presentan fallas de procesamiento de operaciones administrativas para ser solucionadas. Por otra parte, ya para finalizar, los continuos errores en los procesos de compra por parte de los colaboradores, por desconocimiento de los procedimientos conlleva a reprocesos.

LISTA DE REFERENCIAS

- Arias (2016). **El Proyecto de Investigación**. Séptima Edición. Editorial Episteme.
- Arens, Elder, Beasley (2007). **Auditoria un enfoque integral**. Decimoprimer edición. México.
- Benjamín (2007). **Auditoria administrativa Gestión estratégica del Cambio. Segunda Edición**. México.
- Castro, Gómez, Danilo, Ortiz, (2009). **Selección de proveedores**. Vol. 22, num. 38, pp, 145-167.
- Chacin (2007). Administración de Compras en las Empresas Distribuidoras de combustibles. Telos, vol. 9, núm. 1, pp 70-79. Maracaibo Venezuela.
- Chiavenato (2007). **Administración de recursos Humanos. Octava Edición. México**.
- Arribas (2004). **Diseño y Validación de Cuestionarios**. Revista. Vol 5 (17): 23 – 29.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela**. (Gaceta Oficial Extraordinaria N° 36.860 de fecha: 30/12/1.999).
- Hernández, Fernández y Batista (2014). **Metodología de la investigación**. 6ta. Edición. Editorial McGraw HILL. México.
- Hernández, Sandoval y Silva (2022). **Procedimientos de control interno basados en Balanced Scorecard (BSC) para el área de efectivo de la empresa Farmacia Vida&Salud 24, C.A.**
- Horngren, Sundem y Elliot (2000). **Introducción a la Contabilidad Financiera. Séptima Edición**. México.
- Koontz, Weihrich y Cannice (2012). **Administración una perspectiva Global y Empresarial. 14ª Edición**. México.
- Ley Orgánica de la Contraloría General de la República Bolivariana de Venezuela y del Sistema Nacional de Control Fiscal**. (Gaceta Oficial N° 37.347 de fecha: 17/12/2001).
- Lopez, Parra y Silva (2022). **Propuesta de estrategias en los procesos de Control Interno del Sistema de Inventario en la empresa Media Luna Markert, C.A.**
- Mantilla (2009). **Auditoria del control Interno**. Segunda Edición. Bogotá.

Méndez (2000). **Metodología, guía para elaborar diseños de investigación en Ciencias Economicas, Contables y Administrativas.** Colombia. Segunda Edición.

Normas Generales de Control Interno. (1997). Caracas Venezuela. Resolución Numero 01-00-00-015 186° y 138°.

Palella, S y Martins, F (2012). **Metodología de la Investigación.** Segunda Edición. Fondo Editorial Cuantitativo de la Universidad Pedagógica Libertador. Caracas, Venezuela.

(Salgado, 2003). Teoría de Costos de Transacción: una breve reseña. Vol.16, num. 26 pp. 61-78. Bogotá Colombia.

Stoner, Freeman, Gilbert y Mascaró (2000). **Administración. 6ta Edición, México.**

Estupiñan (2006). **Control Interno y Fraudes.** Segunda Edición. Colombia.

Savall, Martinez (2014). **Gestión de compras.** Primera Edición. España.

Siniestra (2019). **Propuesta de mejora del proceso de Compra de la Empresa Serviafros S.A.S del Municipio de Zarzal Valle del Cauca, Colombia.**

Tamayo y Tamayo (2003). **El proceso de la investigación científica.** Cuarta Edición. Grupo Noriega Editores. México.

Torres, Eufemio (2021). **Supervisión Laboral y su Influencia en la Calidad del Servicio. Perú.**

ANEXO A
Registro de Observación

ANEXO B
Cuestionario



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS LA MORITA



Presentación

El instrumento que a continuación se presenta tiene como propósito recabar información necesaria para elaborar un Análisis de la gestión administrativa del control interno del área de compras de la empresa Central el Palmar S.A. El mismo consiste en un cuestionario estructurado, conformado por dieciocho (18) ítems con respuestas escalamiento tipo Likert cuyas alternativas de respuesta son:

- 1= Totalmente en desacuerdo (TD)
- 2= En desacuerdo (ED)
- 3= Ni en desacuerdo ni en acuerdo (ND-NA)
- 4= De Acuerdo (DA)
- 5= Totalmente de acuerdo (TA)

Este le permitirá a la investigadora realizar el análisis cuantitativo y cualitativo, para su estudio. La información obtenida será tratada con absoluta confidencialidad y tendrá únicamente fines investigativos, por lo tanto, será trabajada sólo por ella, siendo la encargada de comprender e interpretar los datos obtenidos, analizando la gestión administrativa del control interno del área de compras de la empresa Central el Palmar S.A., finalmente permitiéndole realizar sus conclusiones y posteriormente proponer las recomendaciones pertinentes.

Instrucciones

1. Realice una lectura general del cuestionario.
2. Lea detenidamente cada uno de los ítems antes de responder.
3. Marque con una equis (X) la alternativa que considere correcta.
4. Si desconoce el contenido de la pregunta formulada, no seleccione ninguna alternativa.
5. Evite tachones y borrones en el cuestionario que pudiesen distorsionar la información suministrada.
6. En caso de dudas con la formulación de algunos de los ítems, preguntar a las encuestadoras.
7. Sea objetivo y sincero a la hora de responder el cuestionario.

**Gracias por su colaboración
La Investigadora**

Cuestionario

		Leyenda				
1= Totalmente en desacuerdo (TD)	2= En desacuerdo (ED)	3= Ni en desacuerdo ni en acuerdo (ND-NA)	4= De Acuerdo (DA)	5= Totalmente de acuerdo (TA)		

Ítems		Alternativas				
		TD	ED	NDNA	DA	TA
1	Los procedimientos utilizados en el área de compras de la empresa están claramente establecidos en los manuales.					
2	La empresa realiza las respectivas órdenes de compra para solicitar las mercancías a los proveedores.					
3	El área de compras realiza oportunamente los registros detallados de las transacciones comerciales.					
4	La empresa propicia la segregación de funciones dentro del área de compras.					
5	La gerencia emite la autorización correspondiente para iniciar el proceso formal de compras.					
6	Los trabajadores del área de compras participan activamente en la toma de decisiones durante el proceso de compras.					
7	El área de compras garantiza cumplimiento de los despachos a través de la comunicación asertiva con sus proveedores.					
8	El proceso de compras efectuado en la empresa considera la relación precio - calidad de las mercancías.					
9	Los analistas del área de compras cotejan las órdenes de compras con las facturas emitidas por los proveedores.					
10	La empresa emplea mecanismos de supervisión durante la entrada de las mercancías compradas a los almacenes.					
11	El gerente emplea indicadores de gestión para medir el desempeño del área de compras.					
12	El área de compras incurre en la devolución de mercancías por incumplir con las características acordadas.					
13	Las falencias ocurridas en el proceso de compras generan reprocesos dentro de la empresa.					
14	La empresa posee las tecnologías necesarias para la automatización de los procesos en el área de compras.					
15	La empresa cuenta con la distribución física adecuada para el resguardo de las mercancías compradas.					
16	El área de compras mantiene una cartera de proveedores suficiente que le permita seleccionar el más conveniente.					
17	La paridad cambiaria del bolívar ante el dólar genera controversias al área de compras para reponer inventarios.					

Gracias por su colaboración

ANEXO C

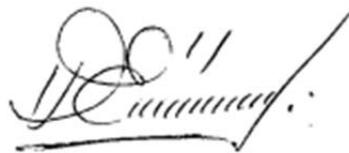
Instrumento de Validación de Expertos

Constancia de Validación

Quien suscribe, **Dayana E. Querales A.** titular de la cédula de identidad N° V.- **9.683.149**, mediante la presente hago constar que las técnicas e instrumentos de recolección de datos que se utilizarán en el Trabajo Especial de Grado titulado *Análisis Administrativo del Control Interno del Área de Compras de la empresa Central El Palmar, S.A.*, bajo la autoría de la bachiller *Orianny Lorenly Luna Niño*, titular de la cédula de identidad N° V.- **25.527.121**, aspirante al título de Licenciado en Administración Comercial, en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, Campus La Morita, reúne las condiciones y requisitos suficientes y necesarios para ser considerado válido y confiables, y por lo tanto, apto para ser aplicado en el logro de los objetivos que se plantean en la investigación.

Constancia que se expide a solicitud de la parte interesadas a los 10 días del mes de enero de dos mil veinticuatro.

Atentamente,



Dayana E. Querales A.

C.I. N° V.- 9.683.149

Constancia de Validación

Quien suscribe, Dr. Egduin Gabriel Véliz Lovera, titular de la cédula de identidad Nº V.- 9.692.791, mediante la presente hago constar que las técnicas e instrumentos de recolección de datos que se utilizarán en el Trabajo Especial de Grado titulado *Análisis Administrativo del Control Interno del Área de Compras de la empresa Central El Palmar, S.A.*, bajo la autoría de la bachiller *Orianny Lorenly Luna Niño*, titular de la cédula de identidad Nº V.- 25.527.121, aspirante al título de Licenciado en Administración Comercial, en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, Campus La Morita, reúne las condiciones y requisitos suficientes y necesarios para ser considerado válido y confiables, y por lo tanto, apto para ser aplicado en el logro de los objetivos que se plantean en la investigación.

Constancia que se expide a solicitud de la parte interesadas a los 10 días del mes de enero de dos mil veinticuatro.

Atentamente,



Dr. Egduin Gabriel Véliz Lovera

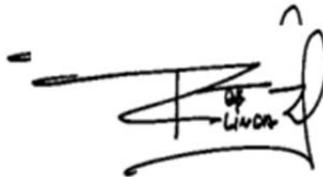
C.I. Nº V.- 9.692.791

Constancia de Validación

Quien suscribe, MSc. Rosalinda Gómez Gómez, titular de la cédula de identidad Nº V.- 15.651.959, mediante la presente hago constar que las técnicas e instrumentos de recolección de datos que se utilizarán en el Trabajo Especial de Grado titulado *Análisis Administrativo del Control Interno del Área de Compras de la empresa Central El Palmar, S.A.*, bajo la autoría de la bachiller *Orianny Lorenly Luna Niño*, titular de la cédula de identidad *Nº V.- 25.527.121*, aspirante al título de Licenciado en Administración Comercial, en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, Campus La Morita, reúne las condiciones y requisitos suficientes y necesarios para ser considerado válido y confiables, y por lo tanto, apto para ser aplicado en el logro de los objetivos que se plantean en la investigación.

Constancia que se expide a solicitud de la parte interesadas a los 10 días del mes de enero de dos mil veinticuatro.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rosalinda Gómez Gómez', with a horizontal line extending to the left.

MCS. Rosalinda Gómez Gómez

C.I. Nº V.- 15.651.959

ANEXO D

Cálculo de Confiabilidad del Instrumento

