

# **TESIS PARA OBTENER EL TITULO DE ESPECIALISTA EN CALIDAD**



USAL  
UNIVERSIDAD  
DEL SALVADOR

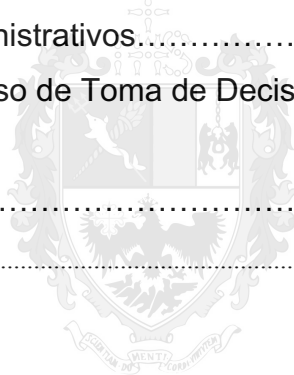
**ALUMNA: BEATRIZ JARABA MESTRA**

**05/07/2017**

## INDICE

AGRADECIMIENTOS.....	3
AVISO DE CONFIDENCIALIDAD.....	4
INTRODUCCIÓN.....	5
CAPITULO I - FUNDAMENTACIÓN.....	6
1.1. MARCO TEÓRICO.....	7
1.1.1. Proceso Contable.....	11
1.1.2. Proceso Administrativo.....	21
1.2. CONCEPTOS DE CALIDAD.....	26
1.3. CALIDAD EN LA EMPRESA INDUSTRIAL 360 S.A.S.....	41
1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	53
1.5. HIPÓTESIS.....	55
1.6. IMPORTANCIA DE ESTRUCTURAR ADMINISTRATIVA Y FINANCIERAMENTE LA EMPRESA INDUSTRIAL 360 S.A.S.....	56
1.7. OBJETIVOS.....	59
CAPITULO II – TRABAJO DE CAMPO.....	60
2.1. Alcance y Diseño de la Investigación.....	62
2.2. Entrevista a directivos de INDUSTRIAL 360 S.A.S.....	63
2.3. Situación De La Empresa.....	64
2.3.1. Información General.....	66
2.3.2. Misión.....	67
2.3.3. Visión.....	67
2.3.4. Valores Corporativos.....	67
2.3.5. Mapa de Procesos de la empresa INDUSTRIAL 360 S.A.S.....	69
2.3.6. Organigrama INDUSTRIAL 360 SAS.....	70
2.3.7. Manejo de las Operaciones Contables en INDUSTRIAL 360 S.A.S.....	70

CAPITULO III - RESULTADOS Y RECOMENDACIONES.....	72
3.1. RESULTADOS.....	73
3.2. RECOMENDACIONES.....	74
CAPITULO IV - PLAN DE MEJORAMIENTO.....	75
4.1. Ajustes en el Mapa de Procesos .....	76
4.2. Responsabilidades y Funciones Organizacionales .....	78
4.3. Sistematización de la Información Contable.....	84
4.4. Diseño del Procesos y Procedimientos Contables.....	84
4.5. Responsabilidades de Auxiliar Contable y Financiero.....	85
4.6. Estructuración Administrativa.....	89
4.7. Diseño de Procesos Administrativos.....	90
4.8. Implementación del Proceso de Toma de Decisiones.....	91
BIBLIOGRAFÍA.....	96
ANEXOS .....	98



USAL  
UNIVERSIDAD  
DEL SALVADOR

## AGRADECIMIENTOS

*“A Dios porque coloco en mi camino personas para ser mis guías, ejemplo y modelos, como son mi familia, tutores y compañeros laborales”*



USAL  
UNIVERSIDAD  
DEL SALVADOR

## **AVISO DE CONFIDENCIALIDAD**

Con relación al presente trabajo presentado para ustedes, informo que no infringe las leyes sobre su propiedad intelectual, se ha respetado las normas de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, el trabajo no ha sido plagiado ni se ha incurrido a fraude, los datos presentados en los resultados son reales, no han sido copiados o duplicados.



USAL  
UNIVERSIDAD  
DEL SALVADOR

## INTRODUCCIÓN

En la situación económica del Colombia es importante que la idea de negocios que llegan a convertirse en empresa cuenten con la debida asesoría y soportes para tener una larga vida empresarial, la expectativa en al inicio de operaciones de una empresa por lo general supera los 5 años; pero este tiempo puede ser inferior si no se cuenta con una adecuada administración de los recursos con los cuales se ha constituido, como son: humanos, técnicos, estructurales y financieros.

Es por ello que el presente proyecto no solo es un tema académico es un aporte a una organización empresarial que inicia su vida comercial y la cual quiere convertirse en un gran emporio en el área consultoría de gestión en Colombia, así que el contar desde sus inicios con bases sólidas a nivel financiero y administrativo les permitirá a los socios tomar decisiones de mayor objetividad para el crecimiento empresarial.

USAL  
UNIVERSIDAD  
DEL SALVADOR

## CAPITULO I

# FUNDAMENTACIÓN



USAL  
UNIVERSIDAD  
DEL SALVADOR

## 1.1. MARCO TEÓRICO

En el mundo globalizado de hoy el Estado moderno se impone prácticas eficientes y descentralizadas. La necesidad de generar instancias de respuesta cada vez más cercanas a los ciudadanos exige formas de comportamiento diferentes a las tradicionales, donde los diseños en el plano nacional deben confrontarse y articularse con los objetivos territoriales e institucionales.

En el ámbito macro, bajo la perspectiva global, se ubica la preocupación por el desarrollo nacional, la que se expresa en el plan de desarrollo y en los programas globales y sectoriales que lo configuran. Para la verificación del cumplimiento de los postulados del Plan Nacional de Desarrollo y de sus programas, se efectúa en el nivel global una evaluación “macro”, generalmente orientada y coordinada por el organismo de planificación nacional.

A su turno, en el meso o espacio se ubican los territorios y las instituciones. Las entidades territoriales, llámense regiones, departamentos (provincias, estados), municipios, realizan sus objetivos de desarrollo en función de las comunidades y de los territorios que representan, los cuales se deben articular con los planes nacionales para contribuir al desarrollo global. (Sanín, 1999)

Y las entidades públicas, de manera general, persiguen sus objetivos en función de sus dictámenes de misión y de visión, de acuerdo con las expectativas de sus usuarios.

Los objetivos institucionales deben armonizarse con los planes y programas que las enmarcan, sean del orden nacional o territorial. (Sanín, 1999)



Lo anterior abre el juego para dos niveles de evaluación de gestión y de resultados: En el nivel superior, se ubica la meta evaluación, encargada de evaluar las políticas, las estrategias, los planes y programas de carácter global. Para ello debe comprobar los impactos globales y las contribuciones recibidas de los niveles inferiores.

Mientras la meta evaluación se preocupa por la globalidad, la mes o evaluación se mueve en el espacio institucional, en dos sentidos de confluencia: de arriba-abajo y de abajo-arriba. Allí se concilia, se hace la concertación, se acogen los objetivos y directrices superiores, pero se mantiene y se consolida la realización de los objetivos propios del mes o espacio (Sanín, 1999)

Para dar respuesta al objetivo planteado en este proceso de investigación en el campo empresarial, con relación a los procesos contables y administrativos es importante inicialmente conocer las bases teóricas que permitan conocer los parámetros planteados; por lo cual se hará énfasis en aspectos administrativos y contables que conjuntamente le brinden el soporte adecuado a los procesos a desarrollar dentro de una organización empresarial en la actualidad. (Sanín, 1999)

Es importante iniciar del hecho que toda organización empresarial parte de una idea de negocio y los procesos que se desarrollan seguidamente son tendientes a consolidar esa idea; por lo cual es importante contar con los fundamentos y asesoría necesaria para desarrollar cada fase de dicho proyecto, según los postulados planteado por Chiavenato (2000) con relación a las teorías expuestas por Henry Fayol, este último hacia énfasis en 6 funciones básicas de toda empresa:

- Funciones Técnicas
- Funciones Comerciales
- Funciones Financieras
- Funciones de Seguridad
- Funciones Contables
- Funciones Administrativas

Para el presente proyecto se hará mayor énfasis en las Funciones Contables y Administrativas, ya que ambas son los pilares para dar respuesta al objetivo planteado al inicio del proyecto.

Estos dos aspectos son manejados de forma general en cualquier organización empresarial sin importar su sentido comercial o social, es por ello que el control gerencial se debe saber utilizar para poder asegurar el logro de los objetivos correspondientes a su esfera de preocupación, cada ámbito gerencial debe establecer sus correspondientes mecanismos de control, de manera que le faciliten detectar a tiempo las posibles desviaciones e introducir las medidas correctivas pertinentes. Se integra así un cuadro de control gerencial, con tres subsistemas básicos de control:

- Evaluación de Resultados.
- Control de Procesos
- Control de Proyectos.

Ámbito gerencial	Objeto	Tipo de control
Alta dirección	Objetivos estratégicos	Evaluación de resultados
Gerencias de área	Procesos	Control de procesos
Gerencias de proyecto	Proyectos	Control de proyectos

Fuente: Sanín, 1999

No obstante, la conexidad entre la gestión y los resultados, a cada ámbito le damos aquí su propia entidad como sistema de control gerencial, dado que el primero es más operacional y el segundo más estratégico, lo que hace que en la práctica estén asociados a diferentes niveles de responsabilidad y sus indicadores de control tengan, en consecuencia, diferentes frecuencias y distintos niveles de agregación. (Sanín, 1999)



USAL  
UNIVERSIDAD  
DEL SALVADOR