



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NUCLEO MONAGAS  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION  
MATURÍN ESTADO MONAGAS**

**PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA CONTRATACIÓN DE LA  
GARANTÍA DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL VEHICULAR APLICADOS  
EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE SERVIENTE, C.A.**

**Asesor Académico:**

**Lcda. Mercedes Planez**

**Autores:**

**Br. María Salazar C.I 14.994.036**

**Br. Carlos Padrón C.I 16.710.664**

**Trabajo de Grado Modalidad Cursos Especiales de Grado, presentado  
como requisito parcial para optar al título de Licenciado en  
Administración**

**Maturín, Diciembre, de 2013**



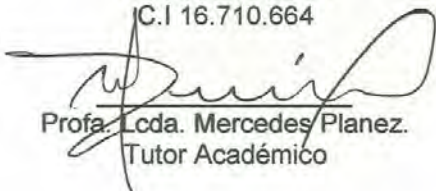
UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NUCLEO MONAGAS  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION  
MATURÍN ESTADO MONAGAS

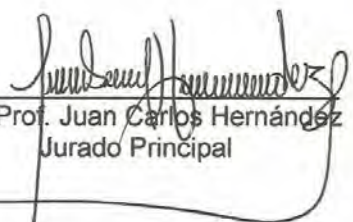
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS LLEVADOS A CABO EN EL  
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA  
SERVIORIENTE, C.A.; MATURÍN, 2012


### ACTA DE APROBACIÓN

Autores:

Br. María Salazar  
C.I 14.994.036  
Br. Carlos Padrón  
C.I 16.710.664

  
Prof. Lcda. Mercedes Planez.  
Tutor Académico

  
Prof. Juan Carlos Hernández  
Jurado Principal

  
Prof. Nelson Montenegro  
Jurado Principal

Maturín, Diciembre 2013

## RESOLUCIÓN

De acuerdo con el artículo 41 del Reglamento de Trabajos de Grado de la Universidad de Oriente: *“los trabajos de grado son de exclusiva propiedad de la universidad de oriente y solo podrán ser utilizados a otros fines con el consentimiento del consejo de núcleo respectivo, quien lo participara al consejo universitario”*



## AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios por darme las fuerzas y las ganas de alcanzar esta meta y guiarme por los caminos del bien.

Muy especialmente a la profesora Mercedes Planez, por ser mi tutora académica y por haberme orientado y ayudado en el desarrollo de este trabajo. (Gracias Prof.)

A todo el personal de SERVIENTE, C.A, por la receptividad mostrada ante el suministro de información que hizo posible la realización de la investigación.

Muy especialmente a la Universidad de Oriente, casa en donde me forme como profesional.

A los profesores integrantes del programa de áreas de grado, por la orientación y la enseñanza impartida durante el transcurso del semestre.

A mis compañeros de clases con quienes compartí momentos difíciles y agradables.

Finalmente, mi agradecimiento a todas aquellas persona que contribuyeron a la realización de este trabajo.

*A todos gracias.*

*Carlos Padrón.*

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios todopoderoso y a la Virgen Del Valle por iluminarme siempre el camino que me ha tocado recorrer.

A mi Madre por su grande lucha de verme convertida en una profesional y mujer del bien.

A mí esposo por su infinita paciencia a lo largo de mi carrera mi amor a ti te debo un poco de lo que hoy soy.

A la Sra. Magdy Arocha, por haberme ayudado incondicionalmente en la elaboración de este gran proyecto.

A los profesores Mercedes Planez y Nelson Montenegro, por su apoyo y ayuda sin ustedes no hubiese sido posible la culminación de este proyecto.

A todos los profesores que tuvieron que ver con mi formación académica.

Y muy especialmente a la Universidad de Oriente la casa más alta, por haberme abierto sus puertas y hacer realidad uno de mis más grande sueños mi agradecimiento es infinito.

*María Salazar.*

## DEDICATORIA

Ante todo a “Dios Todopoderoso” por haberme dado esta fuerza espiritual en los momentos más difíciles de mi vida y sobre todo por darme la vida, por concederme la esperanza, el valor y la fuerza necesaria para superar los obstáculos que se presentaron. Gracias Dios mío por estar siempre conmigo.

A mis Padres Bertha Rosa Padrón y Ramón Antonio Rincones, quienes siempre se han dedicado a guiarme por el camino del bien, gracias por su apoyo a ustedes les debo lo que soy.

A mis hermanos y sobrinos por todo su apoyo, a Luis Alberto, en especial a mi hermano, Yonnifer Alejandro Padrón, por su apoyo incondicional, por orientarme y guiarme en todos los momentos difíciles, gracias de verdad hermano porque siempre ha estado cuando más te he necesitado.

A la familia Padrón Rincones, quienes con su humildad, me enseñaron lo importante que es la unión familiar a ellos debo lo que soy.

A la Familia Pérez Castro, en especial a mi Tía Rosa Castro por sus consejos tan oportunos y tan sabios, por su apoyo y efecto incondicional, que necesite en aquellos momentos. Te quiero mucho.

A mi primo Wilfredo Manzano, con quien compartí momentos importantes y quien me ayudó mucho con su motivación y amistad.

A mi amigo Edgar Rafael Moreno, amigo especial quien me ha brindado su amistad, apoyo y consejos para el logro de esta meta, muchas gracias amigo.

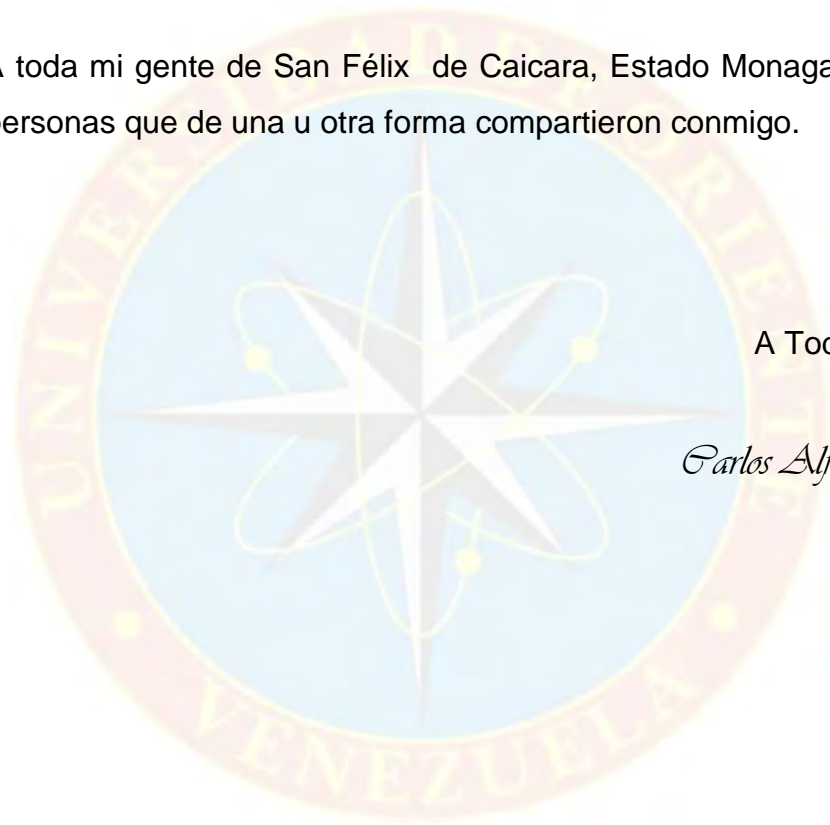
A mi compañera de Áreas de grado, María Alejandra Salazar, amiga incondicional, con quien compartí parte de este triunfo y momentos difíciles en la culminación de esta meta gracias mi reina.

A todos mis compañeros de áreas de grado, por compartir, alegrías, tristezas y muchas cosas más.

A toda mi gente de San Félix de Caicara, Estado Monagas y a todas esas personas que de una u otra forma compartieron conmigo.

A Todos, Gracias.

*Carlos Alfredo Padrón*



## DEDICATORIA

A Dios Todopoderoso, a la virgen Delvalle y al Profesor Lino Valle por guiar mis pasos en cada instante de mi vida y mi carrera, por darme fortaleza cada vez que tropezaba y así levantarme con muchísima más fuerza y lograr alcanzar una más de mis metas y sueños.

A mi madre Josefina Salazar por ser mi ejemplo a seguir, por haberme dado la vida y estar en cada etapa para guiarme y apoyarme siempre que la necesite...te amo!!!

A mi esposo Oswaldo E. Salazar R, por ser uno de mis más grandes apoyo tanto económico como sentimental en los momentos que más lo necesite, gracias mi amor Te Amo!!!.

A mis hermanos Mariangela, Margoris, Álvaro, José Ramón, Gerardo, este triunfo en parte es un poquito de cada uno de ustedes.

A mi suegra Elizabeth de Salazar, por estar pendiente de mí en cada momento de mi carrera.

A mis amigos Marianny, María de los A, María Gabriela, Orianna y a mi compañero de áreas Carlos Alfredo Padrón, por enseñarme la verdadera amistad y apoyo incondicional.

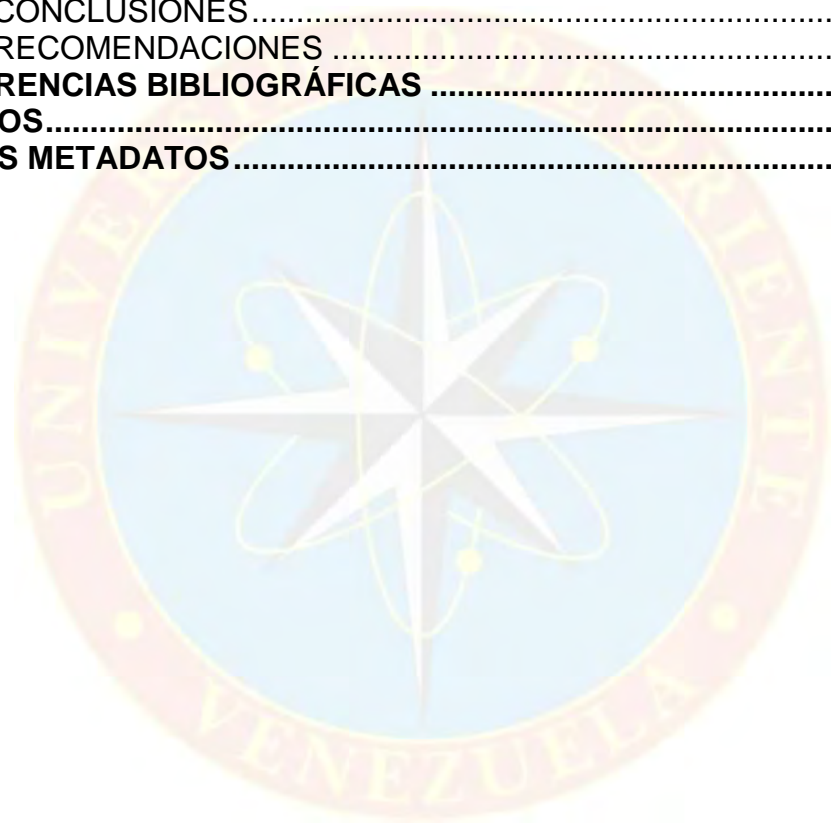
*María Salazar*



## ÍNDICE

RESOLUCIÓN .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DEDICATORIA .....	vi
INDICE DE FIGURA .....	xi
RESUMEN .....	xii
INTRODUCCIÓN .....	1
<b>PARTE I.....</b>	<b>3</b>
<b>EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES .....</b>	<b>3</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA .....	5
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	5
1.3.1 Objetivo General .....	5
1.3.2 Objetivos Específicos .....	6
1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN .....	6
1.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	7
1.6 IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL .....	9
1.7 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS .....	12
<b>PARTE II.....</b>	<b>15</b>
<b>ASPECTOS TEÓRICOS .....</b>	<b>15</b>
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	15
2.2 BASES TEÓRICAS .....	16
2.2.1 Planeacion .....	16
2.2.1.1 Etapas del Proceso de la Planeación .....	17
2.2.1.2 Características de La Planeación .....	18
2.2.1.3 Clasificación de la planificación .....	18
2.2.2 Procedimientos .....	21
2.2.2-Los Procedimientos Administrativos .....	21
2.2.3 Importancia de los procedimientos administrativos .....	22
2.2.4 Análisis de Procedimientos .....	22
2.2.5 Beneficio de la actualización de los procedimientos .....	23
2.3 BASES LEGALES .....	24
<b>PARTE III.....</b>	<b>26</b>
<b>ASPECTOS METODOLÓGICOS .....</b>	<b>26</b>
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	26
3.2 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN .....	26
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA .....	27
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .....	27
3.5 PROCEDIMIENTOS DE ANÁLISIS .....	30
<b>PARTE IV .....</b>	<b>31</b>
<b>PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>31</b>

4.1 POLÍTICAS APLICADAS PARA LA EMISIÓN DE LA GARANTÍA DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL VEHICULAR APLICADOS EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE SERVIENTE, C.A. ....	31
4.2 PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO APLICADO EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE SERVIENTE, C.A. PARA LA CONTRATACIÓN DE LA GARANTÍA DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL VEHICULAR .....	32
<b>PARTE V .....</b>	<b>41</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>41</b>
5.1 CONCLUSIONES.....	41
5.2 RECOMENDACIONES .....	42
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>43</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>45</b>
<b>HOJAS METADATOS.....</b>	<b>49</b>



## INDICE DE FIGURA

FIGURA 1 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO APLICADO PARA LA CONTRATACIÓN DE LA GARANTÍA DE SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL DE VEHÍCULOS.....	36
--	----





**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NUCLEO MONAGAS  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION  
MATURÍN ESTADO MONAGAS**

**ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA  
CONTRATACIÓN DE LA GARANTÍA DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL  
VEHICULAR APLICADOS EN EL DEPARTAMENTO DE  
ADMINISTRACIÓN DE SERVIENTE, C.A.**

**ASESOR ACADÉMICO:**  
Profa. Mercedes Planez

**AUTORES:**  
Maria Salazar  
Carlos Padrón  
Diciembre, 2013

**RESUMEN**

El procedimiento administrativo implica el desarrollo formal de las acciones que se requieren para concretar la intervención administrativa necesaria para la realización de un determinado objetivo. La presente investigación tuvo como propósito principal analizar el procedimiento administrativo para la contratación de la garantía de la Responsabilidad Civil Vehicular aplicados en el departamento de administración de SERVIENTE, C.A. Para lograr esto se realizó una investigación de campo con un nivel descriptivo, tomándose como población a 10 empleados que laboran en la empresa. Como parte de la metodología utilizada para dar lugar a esta investigación como técnicas se aplicaron: observación participativa, entrevista no estructurada y la revisión bibliográfica. Se concluyó que el uso de formatos repetitivos provoca la pérdida de la base de datos, lo que genera retardo en el procedimiento afectando el servicio prestado por la empresa.

**Descriptor:** Procedimiento, contratación, garantía vehicular, Servicio, Administrativo

## INTRODUCCIÓN

El procedimiento administrativo es definido como planes, en cuanto establecen un método habitual de manejar actividades futuras. Son verdaderos guías de acción más bien que de pensamiento, que detallan la forma exacta bajo la cual ciertas actividades deben cumplirse. Los procedimientos consisten en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores. El principal objetivo del procedimiento es el de obtener la mejor forma de llevar a cabo una actividad, considerando los factores del tiempo, esfuerzo y dinero.

Los procedimientos existen a todo lo largo de una organización, aunque, se vuelven cada vez más rigurosos en los niveles bajos, más que todo por la necesidad de un control riguroso para detallar la acción de los trabajos rutinarios, llega a tener una mayor eficiencia cuando se ordenan de un solo modo. Un buen procedimiento administrativo permite el aumento del rendimiento laboral, adaptar las mejores soluciones para los problemas y contribuye a llevar una buena coordinación y orden en las actividades de la organización.

El procedimiento administrativo es un instrumento administrativo que apoya la realización del quehacer cotidiano en donde ellos consignan, en forma metódica las operaciones de las funciones, estableciendo el orden lógico que deben seguir las actividades a la vez que promueven la eficiencia y la optimización, fijando la manera como deben ejecutarse las actividades, quién debe ejecutarlas y cuándo.

El Departamento de Administración de la empresa SERVIENTE, C.A; Maturín, ejecuta una serie de procedimientos administrativos que dan forma a las actividades y operaciones internas de la empresa: Los mismos determinan la realidad de los movimientos o procesos requeridos para garantizar el libre funcionamiento de dicha organización, donde el recurso humano, tecnológico y financiero se complementan para formar una estructura empresarial definida y adaptada a los cambios actuales.

En tal sentido la investigación se centró en el análisis del procedimiento administrativo para la contratación de la Garantía de la Responsabilidad Civil Vehicular aplicado en el Departamento de Administración de SERVIENTE, C.A. está estructurada de la forma siguiente:

PARTE I, El problema y sus generalidades, en esta parte se desarrollan el planteamiento del problema, delimitación del problema, objetivos generales y específico, la justificación e importancia de la investigación, además la información institucional de la empresa, seguido de la definición de términos.

PARTE II, Aspectos teóricos donde se señalan los antecedentes, definen las bases teóricas y el marco legal que sustentan la investigación.

PARTE III, Aspectos metodológicos donde se define el tipo de investigación, nivel de investigación, población objeto de estudio, las técnicas e instrumentos de recolección de información, el procedimiento de análisis.

PARTE IV, La Presentación y análisis de los resultados, donde se procede a desarrollar los objetivos específicos.

PARTE V, las conclusiones, recomendaciones y finalmente se muestran las referencias bibliográficas que se utilizaron en la investigación y anexos.

# **PARTE I**

## **EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En la actualidad, las organizaciones reconocen el papel preponderante que juega la planificación para su crecimiento. Esta representa la base fundamental del proceso administrativo, sirviendo como pilar para el desarrollo de las demás funciones. Con ella se determinan los objetivos que deben cumplirse, así como las actividades conducentes a alcanzarlos; proyectándose de este modo el futuro de la empresa. Con la planificación se determina donde se pretende llegar, que debe hacerse, como, cuando y en qué orden debe hacerse.

Al respecto Pino, A. (2008), al referirse a los beneficios de la planificación como factor fundamental del desarrollo y eficiencia del proceso productivo señala que: “conduce al aumento del rendimiento laboral, permite adaptar las mejores soluciones a los problemas y contribuye a llevar una buena coordinación y orden en las actividades de la organización” (p.23).

De lo anteriormente señalado por el autor se desprende que la planificación genera en la empresa las pautas y lineamientos que determinaran la eficiencia del servicio prestado, siendo flexible a las adaptaciones que coadyuven a la organización a alcanzar los objetivos establecidos. La planeación es básica ya que es el punto de partida y directriz primordial de toda actividad administrativa.

Dentro de la planeación se puede mencionar los procedimientos, que son aquellos planes que señalan la secuencia cronológica más eficiente para obtener los mejores resultados en cada función concreta de una empresa.

Al respecto Melinkoff, (2008) señala:

En el ámbito de la administración; los procedimientos se definen como planes en cuanto establecen un método habitual de manejar actividades futuras. Son verdaderos guías de acción más bien que de pensamiento, que detallan la forma exacta bajo la cual ciertas actividades deben cumplirse (p.28).

Los procedimientos administrativos son la base fundamental para la eficiencia y efectividad de las actividades comerciales de cualquier organización, para funcionar de forma competitiva y alcanzar los objetivos deseados con satisfacción, siempre y cuando, el personal con que cuenta la empresa logre entenderlos y aplicarlos de la manera que estos exigen ser utilizados, La meta de todo procedimiento es la de servir como ayuda en el logro de las actividades planteadas de una mejor manera, teniendo presente el tiempo, esfuerzo y dinero, por ello es considerado como una serie de pasos ordenados, previamente analizados y verificados en la práctica.

En tal sentido, los procedimientos administrativos forman parte importante de toda organización, siendo estos una pieza fundamental que permiten determinar la metodología esencial en la precisión de un orden lógico a la hora de seguir las actividades, es decir, un orden sucesivo y el momento, promoviendo la eficiencia y la optimización, así como la fijación de la manera de ejecutarse las actividades, qué tarea debe ser realizada por los distintos participantes, cuando y quiénes son esos participantes.

SERVORIENTE, C.A. es una organización encargada de tramitar garantías de Responsabilidad Civil Vehicular, para lo cual se lleva a cabo un procedimiento, sin embargo a través de las observaciones realizadas se pudo detectar que al momento de activar el llenado del formato, presenta una limitante, ya que su diseño no está automatizado, requiriendo el copiar y pegar el mismo formato para luego sobre-escribir los datos del nuevo cliente,



modificando la base de datos permanentemente y perdiendo informaciones que muchas veces son requeridas para culminar algún trámite, teniéndose en muchos casos que volver a escribir los datos del cliente. Esto retarda el procedimiento y genera pérdida de tiempo

De la anterior surgen preguntas específicas como: ¿Cuáles son las políticas aplicadas para la emisión de la garantía? ¿Procedimiento administrativo aplicado en el departamento de administración de SERVIENTE, C.A. para la contratación de la garantía de la Responsabilidad Civil Vehicular? ¿Qué fortalezas y debilidades presenta este procedimiento que permita mejorarlo o reforzarlo?

## **1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

El tema de esta investigación se delimitó al análisis del procedimiento administrativo para la contratación de la garantía de la Responsabilidad Civil Vehicular ejecutado dentro del departamento administración de la empresa SERVIENTE, C.A. Todo ello con la finalidad de establecer los lineamientos necesarios, que garanticen una mejora continua, conllevando a una optimización en la calidad de los servicios y productos ofrecidos por la empresa; pudiendo así lograr una adaptación a las necesidades actuales del mercado.

## **1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1 Objetivo General**

Analizar el procedimiento administrativo para la contratación de la garantía de la Responsabilidad Civil Vehicular aplicados en el departamento de administración de SERVIENTE, C.A.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Señalar las políticas aplicadas para la emisión de la garantía de la Responsabilidad Civil Vehicular aplicados en el departamento de administración de SERVIENTE, C.A.
- Describir el procedimiento administrativo aplicado en el departamento de administración de SERVIENTE, C.A. para la contratación de la garantía de la Responsabilidad Civil Vehicular.
- Realizar un análisis FODA al procedimiento administrativo.

### **1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN**

Una de las principales causas del problema que evidencia la empresa SERVIENTE, C.A. es que durante el tiempo que ha estado en ejercicio no se ha realizado un análisis y evaluación del procedimiento aplicado en la contratación de la garantía de la Responsabilidad Civil Vehicular, incidiendo esto negativamente en el logro de los objetivos de la organización, en este sentido, el análisis del Procedimiento Administrativo aplicados para la contratación de la garantía de la Responsabilidad Civil Vehicular, permite a la empresa SERVIENTE, C.A. conocer la situación actual y proponer sugerencias que puedan mejorar las fallas encontradas.

Por otro lado, facilita una programación continua y detallada de las actividades necesarias para lograr las metas corporativas, produciendo la información que permitirá evaluar resultados y tomar acciones correctivas oportunamente, medir el desempeño con el propósito de hacer las correcciones correspondientes cuando existan desviaciones, proveyendo las mejores condiciones y medios favorables que garanticen el cumplimiento de

las obligaciones; de las cuales dependerá la efectividad y eficiencia del departamento de administración, para poder lograr los objetivos.

Al proponer esta investigación se busca que los procedimientos administrativos vayan en función de propiciar una mejor productividad en todas las dimensiones de la empresa y fundamentalmente en el departamento de administración, lo cual traería consigo un éxito elevado, pudiendo así incrementar su crecimiento y desarrollo con el devenir del tiempo. Este estudio sirve como base para futuras investigaciones que se hagan tanto en la empresa como en organizaciones que deseen mejorar sus procedimientos administrativos.

Por otro lado, esta investigación es un aporte para la Universidad de Oriente porque ayudaría enriquecer la formación académica que les brindan a los estudiantes que le permitirán construir el perfil del profesional competitivo que exige el contexto histórico y social que vivimos.

### **1.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

Es un proceso que se inicia con la definición de las variables en función de factores estrictamente medibles a los que se les llama indicadores. El proceso obliga a realizar una definición conceptual de la variables para romper el concepto difuso que ella engloba y así darle sentido concreto dentro de la investigación, luego en función de ello se procese a realizar la definición operacional de la misma para identificar los indicadores que permitirán realizar su medición de forma empírica y cuantitativa, al igual que cualitativamente llegado el caso. [http://metodologia02.blogspot.com/p/operacionalizacion-de-variable\\_03.html](http://metodologia02.blogspot.com/p/operacionalizacion-de-variable_03.html)

## OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

OBJETIVO	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES
Señalar las políticas aplicadas para la emisión de la garantía de la Responsabilidad Civil Vehicular aplicados en el departamento de administración de SERVORIENTE, C.A.	Políticas Aplicadas  Emisión de la Garantía  Responsabilidad Civil Vehicular	Proceso	Contrato Normas Documentos (Leyes)
Describir el procedimiento administrativo aplicado en el departamento de administración de SERVORIENTE, C.A. para la contratación de la garantía de la Responsabilidad Civil Vehicular.	Procedimientos administrativos	Pasos implementados	Información al cliente sobre la póliza de seguro y sus beneficios  Procedimientos solicitud  Asignación del número de póliza  Elaboración del contrato  Firma del contrato  Financiamiento  Entrega del contrato
Realizar un análisis FODA al procedimiento administrativo	FODA	Fortalezas Oportunidades Debilidades amenazas	Estrategias de acción

## 1.6 IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL

SERVICIO Y ASISTENCIA VIAL DE ORIENTE C. A. (SERVIORIENTE C. A.) nace el 12 de julio de 2007, consolidándose como el fruto de una idea que fue creciendo y madurando en la mente de sus accionistas, quienes ya contaban con cierta experiencia en el ramo, pero que palpaban la necesidad de crear una empresa que tomara en cuenta la baja disponibilidad de recursos de la mayoría de la población a la hora de solicitar una póliza de responsabilidad civil para vehículos y que a su vez generara rentabilidad.

Entre muchas dificultades, principalmente de carácter financiero, la naciente empresa inicia sus actividades en su oficina matriz de San Fernando de Apure, la cual aún funge como oficina principal y desde donde se dictan las directrices a las diferentes sucursales esparcidas por toda la geografía nacional. Fueron días muy difíciles. La alegría fue inmensa al emitir el primer contrato, pero esto sucedía con muy poca frecuencia debido, primeramente, a que la empresa era recién creada y por lo tanto desconocida y por otra parte a la duda que generaba en la población la proliferación de empresas fantasmas de este tipo que nunca daban cumplimiento a sus compromisos con sus clientes.

Sin embargo la perseverancia no tardaría en dejar sus frutos. Con la implementación de estrategias de venta, atención esmerada y publicidad radial, la naciente organización fue mejorando sus ventas, y por ende, la confianza de la gente y el cumplimiento con su clientela. En poco tiempo, en el mismo año y con muchas trabas de tipo jurídico y burocrático, se funda y se organiza la primera sucursal en el oriente del país, específicamente en Anaco, estado Anzoátegui. Desde sus inicios, esta oficina fue respaldada por propietarios y conductores de la ciudad, manteniendo en la actualidad un alto

nivel de preferencia como empresa dedicada a la seguridad vial en esa localidad.

Nuestra presencia se incrementa en el oriente venezolano al crear nuevas sucursales en esa región, mostrando los mismos resultados de preferencia y aceptación que la anterior, generando un compromiso mayor de eficiencia y responsabilidad por parte de la empresa. Progresivamente y entre lapsos de tiempo muy cortos, se inauguran nuevas oficinas en diferentes localidades del país: en el centro, región guayanesa, en el centro y llanos centrales, todas enmarcadas dentro de nuestros principios de transparencia y seriedad, rapidez en la emisión de nuestros contratos, excelencia en el servicio ofrecido y objetividad y rapidez en el pago de siniestros.

Y seguiremos creciendo, bajo la cobertura de Nuestro Señor Jesucristo, guiados hacia nuestro compromiso de cumplir con lo estipulado en nuestro eslogan: ¡Gente que responde!, el mismo que nos recuerda que nuestros actos deben estar orientados hacia la responsabilidad y el fiel cumplimiento de las normas legales, morales y sociales.

### **Misión**

Servicio y Asistencia Vial de Oriente C.A. (SERVIORIENTE) es una empresa dedicada al otorgamiento de contratos de garantía de responsabilidad civil para vehículos, así como sus servicios anexos y complementarios, dirigida a propietarios y conductores de vehículos automotores en todo el territorio nacional.

La honestidad y responsabilidad de nuestro recurso humano son altos valores de la empresa, procurando el adiestramiento continuo de su personal, para lograr un servicio de excelente calidad que permita la entera satisfacción de sus clientes.

La empresa se siente comprometida en cualquier región donde ejerza su campo de acción, en su desarrollo económico y social, otorgando beneficios y estabilidad laboral a sus empleados, así como rentabilidad a sus accionistas.

### **Valores**

Ética: Profesionalismo en cada una de las actividades desarrolladas en la empresa.

Responsabilidad con los clientes: Equipo de trabajo responsable, capaz de cumplir con las exigencias del cliente con seriedad y puntualidad.

Innovación: Creatividad en el mejoramiento y administración de los servicios prestados.

Recursos humanos: Adiestramiento continuo, beneficios socioeconómicos y estabilidad laboral.

Rentabilidad: Rentabilidad generada por el óptimo proceso de organización, administración de los recursos, calidad en el servicio y eficiente gerencia.

Comunicación: Es un derecho y un deber de todos en la organización para garantizar la efectividad de las funciones.

## **Visión**

Ser la empresa líder en el ramo de garantías viales, de carácter nacional e internacional, producto de su excelencia en personal, organización, rentabilidad y calidad en la administración y producción de bienes y servicios complementarios.

Para el logro de sus metas, la empresa se siente obligada a un crecimiento continuo en todas sus facetas, a través del uso de tecnología de punta que genere una alta competitividad.

Por otra parte, dentro de los planes a corto y mediano plazo, se ofrecerá a la clientela productos y servicios complementarios relacionados con el ramo, con el fin de conformar una empresa totalmente integral.

### **1.7 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS**

**ACTIVIDAD:** Conjunto de tareas u operaciones propias de una entidad o persona (Diccionario Salvat. 2003. P.1).

**ANÁLISIS:** Estudio previo para la realización de algo, para realizar un proyecto. (Larousse, 2001, P.6).

**ASESOR COMERCIAL:** Persona contratada por la empresa para realizar la venta de Contratos de Garantía RCV bajo los términos y condiciones que fije la empresa. (Contrato de Servioriente)

**COBERTURA de exceso:** Monto máximo total que cancelará la empresa según lo estipulado en el contrato de garantía de R.C.V. en un periodo de un año. (Contrato de Servioriente)



**CONTRATANTE:** persona natural o jurídica propietario del vehículo garantizado, cuyos bienes o intereses económicos están expuestos a los riesgos amparados en el contrato de garantía. (Contrato de Servioriente)

**CONTRATO DE GARANTÍA RCV:** Es un documento legal celebrado entre Servicio y Asistencia Vial de Oriente C.A. (Servioriente C.A.) y el contratante; el cual contempla la administración de Garantía de Responsabilidad Civil de Vehículos. (Contrato de Servioriente)

**COMISIÓN:** Cantidad de dinero que cobra el asesor comercial por realizar las ventas, que corresponde a un porcentaje sobre el importe de la venta y que está estipulado en la descripción del cargo. (Diccionario de la Lengua Española. 2001. P. 321).

**HOJA DE SOLICITUD DE GARANTÍA R.C.V:** Es una hoja tabulada en la cual se especifican las características del contratante tales como: Nombre y apellido, cédula de identidad, domicilio, entre otras cosas, los datos del vehículo sujeto de la garantía, el monto determinado y forma de pago. (Salazar y Padrón, 2013)

**OBJETIVO:** Es una meta que se fija, que requiere un campo de acción definido y que sugiere una orientación para los esfuerzos de un fin específico (George, 2001. P.42).

**OPTIMIZAR:** Es el logro de los objetivos y metas trazadas a través de los más altos índices de calidad, tanto cuantitativo como cualitativo (Diccionario de la Lengua Española. 2001. P. 311).

**PLANEACION:** Curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlos, la secuencia de

operaciones para realizarlos y las determinaciones de tiempo y de números necesarias para su realización (Reyes, 1992. p.165).

**PROCEDIMIENTO:** Es una serie de labores interrelacionadas cronológicamente y las cuales constituyen la forma de efectuar un trabajo (Diccionario de la Lengua Española. 2001. P. 355).

**PROCEDIMIENTOS:** consiste en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores. (Melinkoff, 2008 p. 28)

**PROCESOS:** Es cualquier serie interrumpida de actos, pasos, eventos cualquier condición persistente, inalterable (Diccionario de la Lengua Española. 2001. P. 355).

**RECIBO DE INGRESO:** Es un documento seriado, mediante el cual la empresa acredita haber recibido del contratante una determinada suma de dinero en efectivo, en cheque o cualquier otra forma de pago y sirve como comprobante de pago. Consta de tres (3) copias. (Facturas emitidas por Servioriente (Manual SGTContable,s/f. p.32)

**SINIESTRO:** Daño o pérdida importante de propiedades o personas a causa de una desgracia, especialmente por muerte, choque u otro suceso parecido. (Diccionario Manual de la Lengua Española Vox. © Larousse, 2007)

## **PARTE II**

### **ASPECTOS TEÓRICOS**

#### **2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

Para el estudio de la presente investigación se ha tomado como referencia varias investigaciones relacionadas con el tema a desarrollar que han servido como antecedentes para la veracidad de la misma.

González, M. (2013), realizó un trabajo de investigación titulado “Análisis de procedimientos administrativos aplicados a la incorporación, reasignación y desincorporación de bienes muebles nacionales en la División de Administración. Aduana principal de Puerto Sucre (SENIAT) Cumaná Estado Sucre”, realizada en la universidad de oriente, núcleo Monagas; en el cual concluyó: “existe falta de supervisión y control, fallas en el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos en el Manual de Normas y Procedimientos para la Gestión de Bienes Nacionales que existe en la Aduana Principal de Puerto Sucre.” (p.32).

Lara, K. (2012), presentó un trabajo de investigación titulado “Análisis de los procedimientos administrativos aplicados para el otorgamiento de préstamos hipotecarios en la empresa Petróleos De Venezuela S.A. (PDVSA) Distrito Morichal. División Carabobo. La misma llegó a las siguientes conclusiones: “los procedimientos administrativos aplicados para el préstamo hipotecario son de mayor importancia tanto para el trabajador como para el analista porque se lleva un control de excelencia del proceso y calidad del préstamo del trabador” (p.36).

Pérez, M. (2011), en su investigación titulada " Procedimientos administrativos para la cancelación de las facturas por servicios médicos, efectuados en el Departamento Administrativo de la Gerencia de Salud de PDVSA Oriente Maturín, Estado Monagas", realizada en la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas, Maturín; concluyó lo siguiente: En el Departamento de Administración de la Gerencia de Salud de PDVSA, Oriente Maturín, carece de un manual en donde se especifique las actividades específicas que se realizan para el proceso de pago de factura de los proveedores externos. (p.33).

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 Planeacion**

A la Planeación se le han asignado muchos sinónimos, a lo largo del desarrollo empresarial los autores le han llamado: Planificación cuya significado es acción y efecto; Planificar que es trazar los planos para la ejecución de una obra; lo claro es que el Plan significa Intento, proyecto o estructura.

STEINER (1999) la define como:

Es un proceso que comienza con el establecimiento de objetivos; define estrategias, políticas y planes detallados para lograrlos, es lo que establece una organización para poner en práctica las decisiones, e incluye una revisión del desempeño y retroalimentación para introducir un nuevo ciclo de planeación (p.32).

La mayoría de las concepciones que se tienen sobre la planeación la proyectan como una herramienta para prevenir o anticipar cualquier

situación, es un plan de acción que debe ponerse en marcha dentro de una empresa para poder lograr sus metas y objetivos; cuya esencia es la identificación de amenazas y debilidades de todo negocio. La planificación no es un proceso que permite que se eliminen o eviten los riesgos, sino de comprender los riesgos que hay que asumir. Es una Herramienta que permite la eficacia de una empresa.

Toda Empresa busca la mejor forma de aprovechar las Oportunidades que el mercado le ofrece; asimismo pretende estar alerta ante las amenazas, y es a través de la Planificación de sus actividades como logra estos Propósitos; además de permitirle anticiparse la Planificación es un elemento importante para la toma de decisiones ágiles y oportunas.

### **2.2.1.1 Etapas del Proceso de la Planeación**

Los procesos se definen a través de fases o etapas, con el fin de que cada una de ellas conlleve al cumplimiento de los objetivos. Munch (2002) señala que en la planeación las Empresas deberán pasar por las siguientes etapas:

Etapa N° 1: Establecimiento de Criterios. En esta se conoce lo que la Empresa ofrece, deberá conocer a dónde quiere llegar o como quiere posicionarse en el Mercado, para ello deberá contar con criterios amplios y fundamentados que garanticen dicho posicionamiento.

Etapa N° 2: Deberán Establecer Objetivos, cuya finalidad es la orientación del camino a seguir.

Etapa N° 3: Definir la diferencia entre objetivos y expectativas, que fije los fines de planteamiento para el negocio.

Etapa N° 4: Satisfacer esa diferencia, ya que ha conocido que es lo que demanda el mercado. (p.73)

Este proceso permite a una empresa planificar, ya sea por una crisis de Dirección, Organización, Pérdida de Eficacia de la Dirección, Escasa capacidad para poder adoptar decisiones, Pérdida del Horizonte a largo plazo, pérdida considerable de la asunción de riesgo ya sea en entidades públicas o privada entre otros.

### **2.2.1.2 Características de La Planeación**

La planeación se caracteriza por: Involucrar el futuro, es decir, que un plan permite anticiparse a aquellos posibles problemas o dificultades que se pueden presentar en un futuro.

También debe contener un elemento de identificación: Significa que hay que asignarle a una persona dentro de la organización la ejecución de esta acción.

Otra característica importante es que es inherente a casi todo proceso de dirección y no tiene un límite fácilmente definible, ningún único comienzo y casi ciertamente ninguna terminación.

### **2.2.1.3 Clasificación de la planificación**

Munch (2002) clasifica a la planeación en:

- a. La planificación en función de los niveles se clasifica de la siguiente manera:
  - Planeación Estratégicos: Es la planeación de tipo general proyectada al logro de los objetivos institucionales de la empresa y tienen como

finalidad básica el establecimiento de guías generales de acción de la misma.

- Planeación Táctica: Parte de los lineamientos sugeridos por la planeación estratégica y se refiere a las cuestiones concernientes a cada una de las principales áreas de actividad de las empresas y al empleo más efectivo de los recursos que se han aplicado para el logro de los objetivos específicos. (p.70)

La diferencia entre ambas consiste en el elemento tiempo implicado en los diferentes procesos; mientras más largo es el elemento tiempo, más estratégica es la planeación. Por tanto, una planeación será estratégica si se refiere a toda la empresa, será táctica, si se refiere a gran parte de la planeación de un producto o de publicidad

- Planeación Operativa: Se rigen de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Planeación Táctica. Se refiere básicamente a la asignación previa de las tareas específicas que deben realizar las personas en cada una de sus unidades de operaciones.

#### b. Clasificación de la planificación en cuanto al tiempo.

Los planes en cuanto al periodo establecido para su realización, se clasifican en:

- a) Corto Plazo cuando se determinan para realizarse en un término menor o igual a un año pudiendo ser inmediatos si se realizan para seis meses o mediatos si el tiempo es mayor de 6 meses y menor de un año.

- b) Mediano Plazo: Su delimitación es por un periodo de uno a tres años
- c) Largo Plazo: Son aquellos que se proyectan a un tiempo mayor de tres años

c. Clasificación de la planeación en función al uso

La planeación es básica ya que es punto de partida y directriz primordial de toda actividad administrativa, la misma está integrada por las siguientes etapas:

**Propósitos:** representan los fines esenciales o directrices que definen la razón de ser, naturaleza y carácter, de cualquier grupo social.

**Objetivos:** representan los resultados que la empresa espera obtener, son fines por alcanzar, establecidos cuantitativamente y determinados para realizarse transcurrido un tiempo específico.

**Estrategias:** son cursos de acción general o alternativas, que muestran la dirección y el empleo general de los recursos y esfuerzos, para lograr los objetivos en las condiciones más ventajosas.

**Procedimientos:** establecen el orden cronológico y la secuencia de actividades que deben seguirse en la realización de un trabajo repetitivo.

**Políticas:** son guías para orientar la acción, son criterios, lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre problemas que se repiten una y otra vez dentro de una organización.



Programas: es un esquema donde se establecen las secuencias de actividades específicas que habrá que realizarse para alcanzar los objetivos, y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución.

### **2.2.2 Procedimientos**

Gómez R., 2003, plantea que:

Las empresas para poder ejecutar sus actividades de manera efectiva necesitan poner en práctica ciertas técnicas y métodos que conllevan a desarrollar coordinadamente las operaciones. Son como el “seccionamiento” funcional del acto administrativo, y se dan en todos los niveles de la empresa, por lo que se define entonces como Un plan de trabajo, preciso y minucioso, previamente elaborado y verificado en la práctica experimentalmente (p.3-4).

Los procedimientos tienen una actuación muy importante en la consecución de los objetivos de toda organización progresista, puesto que ellos indican la manera de ejecutar las diferentes rutinas, laborales que allí se llevan a cabo, facilitando las funciones administrativas.

#### **2.2.2-Los Procedimientos Administrativos**

Según Lazzaro, V. (2002) los procedimientos administrativos son:

Aquellos pasos que señalan las maneras de ejecutar las diferentes tareas de una organización; así como los medios que han de emplearse para realizar las mismas, que se identifican con la función administrativa en su sentido más amplio y con un mínimo margen de error. (p. 22).

El autor expresa que los procedimientos administrativos son pasos a seguir, determinados para llevar a cabo diversas actividades organizacionales, al igual que las formas para ejecutarlas; pudiendo reducir márgenes de errores y lograr más efectividad en los resultados de gestión.

### **2.2.3 Importancia de los procedimientos administrativos**

Según Gómez, F. (2002) los procedimientos administrativos ayudan a “perfeccionar las rutinas laborales, facilitando las funciones administrativas de: Planificación, Organización, Coordinación, Control y Supervisión General” (P. 129).

En adición a lo anteriormente expuesto, los procedimientos administrativos son relevantes por el motivo de que existen negocios similares, cuya diferencia exclusiva está en la forma de proceder, lo que se traduce, por ejemplo, en una prestación más oportuna del servicio y de mejor calidad respecto a la competencia. Y en la medida que estos procedimientos se aplican una y otra vez la experiencia les permitirá mejorarlos. Frecuentemente el éxito de un negocio reside más en la forma cómo se hace que en lo qué se hace.

### **2.2.4 Análisis de Procedimientos**

Para Caamaño, M. (2003) el análisis de los procedimientos:

Consiste en separar las funciones esenciales, es decir, diferenciar entre lo que se debe hacer. El análisis no es un trabajo de una sola persona, cuantas más críticas se hagan y más ideas aporte, más precisa será la identificación de lo esencial (p.258).

Los procedimientos deben ser cuidadosamente analizados para asegurar un mínimo de duplicidad, superposición y conflicto. Para hacer esto,

los procedimientos deben ser visualizados. Esto, a su vez, necesita y que sus diferentes pasos sean identificados e interrelacionados entre sí.

En este sentido los procedimientos administrativos son un conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración que se interrelacionan y forman un proceso integral, éstas a su vez se componen por dos fases que son: La dinámica y la mecánica.

La fase dinámica, se refiere a cómo se maneja el entorno social dentro de las empresas, mientras la segunda señala cómo ejecutar las actividades necesarias para lograr lo establecido durante el periodo de estructuración.

### **2.2.5 Beneficio de la actualización de los procedimientos**

La actualización de procedimientos permite ciertos beneficios entre los cuales se pueden citar, según Cashin, J. (2006):

Mayor exactitud; cuanto más simple sea el procedimiento, menos probabilidad habrá de que se produzcan errores.

Mayor velocidad; se eliminan las operaciones innecesarias y se simplifican las necesarias.

Mejoramiento de la moral; se suavizan las irregularidades en las cargas de trabajo y su distribución.

Mayor facilidad de adiestramiento; los procedimientos simplificados pueden aprenderse con mayor facilidad.

Costos más bajos, ayudan a la organización a sobrevivir y a crecer (p.45).

Todo lo anterior se logra debido a que el procedimiento es un método preciso, etapa por etapa, para obtener la solución de un problema. De lo cual se desprende y facilita la selección de cursos de acción para alcanzar metas predeterminadas.

## 2.3 BASES LEGALES

**SERVIORINETE; C, A.** es una empresa dedicada al otorgamiento de contratos de garantía de responsabilidad civil para vehículos, así como sus servicios anexos y complementarios dirigidos a propietarios y conductores de vehículos automotores en todo el territorio nacional. Como base legal de esta investigación se tomará en cuenta el marco jurídico que regula la aplicación del servicio de Responsabilidad civil de vehículos y dentro de las cuales se destacan:

**Ley de Tránsito y Transporte Terrestre, Gaceta Oficial No. 38.985 del 01-08-2008**

**Artículo 58.** Establece que "Todo vehículo a motor debe estar amparado por una póliza de responsabilidad civil, para responder suficientemente por los daños que ocasione al Estado o a los y las particulares. Igualmente resultará obligatorio el seguro de responsabilidad civil para motocicletas, en las mismas condiciones que rige para los automotores" (p.25).

El artículo anterior hace referencia de la obligatoriedad de la póliza de responsabilidad civil, la misma debe ser adquirida por todas las personas jurídicas y naturales, que sea propietario de un vehículo de transporte terrestre. Es de carácter obligatorio según la Ley de Tránsito y Transporte Terrestre. Esta póliza ampara al asegurado por las indemnizaciones a las que se vea responsable ante terceras personas y/o a sus propiedades, hasta por los montos de garantía estipulados en la misma.

**Artículo 72.** “Todo propietario de un vehículo está sujeto a las siguientes obligaciones: **Numeral: 8** Mantener en vigencia el Seguro de Responsabilidad Civil”

Según el artículo anterior, es obligatorio de los propietarios de vehículos de transporte terrestre tener actualizada o en vigencia la póliza de de responsabilidad civil, de no ser así se someterá a las sanciones estipuladas por la Ley.

El asegurado debe saber que, de conformidad con el Código Civil, no sólo es responsable de sus actos u omisiones propias, sino que también recaerán sobre él las responsabilidades de sus hijos, menores de edad, y otras personas de las que deba responder por existir vinculación familiar, social, laboral o de otro tipo.

### **De las sanciones**

**Art. 170.** Serán sancionados con multas de 5 UT. (Unidades Tributarias) sin perjuicio de las sanciones establecidas en estas y otras leyes, quienes incurran en estas infracciones:

Según el artículo el monto impositivo para el pago de la multa en caso de no cumplir con lo establecido en la ley será de 5 unidades tributarias, las cuales serán canceladas independientemente de las sanciones aplicadas por otras leyes por la misma infracción.

## **PARTE III**

### **ASPECTOS METODOLÓGICOS**

#### **3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Este trabajo de investigación se fundamenta en una investigación de campo. Al respecto Sabino, C. (2002), expresa que “los diseños de campo son los que se refieren a los métodos cuando los datos de interés se recogen en forma directa de la realidad mediante el trabajo concreto del investigador y su equipo” (p.89).

Como explica este autor, la investigación de campo beneficia a los investigadores por el hecho de entrar en contacto directo con el medio en el cual se desarrollarán cada una de las actividades implícitas al tema objeto de estudio, y así poder recopilar la información requerida para realizar el análisis de una manera más precisa y confiable. En tal sentido, esta investigación logró facilitar la adquisición de los datos de forma directa, brindando la oportunidad de observar y estudiar directamente al problema.

#### **3.2 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN**

Para la ejecución de esta investigación se hizo necesario un nivel descriptivo, puesto que la finalidad es describir y obtener información actualizada del problema estudiado, permitiendo sustentarlo en el marco teórico. Arias, F. (2006), expresa que “la investigación es descriptiva en vista de caracterizar el fenómeno con el fin de establecer su comportamiento general” (p. 48).

Este nivel de investigación permitió obtener un mayor conocimiento de la realidad del problema objeto de estudio, teniendo como propósito describirlo mediante la utilización de cualquier teoría.

### **3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA**

La población sujeta a estudio estuvo conformada por los diez (10) empleados que laboran actualmente en el Departamento de Administración de la empresa Servioriente, C.A.

Balestrini. (2006), define a la población como “un conjunto de todos los individuos en los que se desea estudiar el fenómeno. El investigador debe definir y delimitar claramente la población” (p.27).

Como se desprende de esta definición, población es la totalidad de las personas que forman parte de la investigación, y poseen características muy similares o comunes, las cuales facilitan el estudio. En vista que la población objeto de estudio es pequeña, no se aplicó muestreo alguno para realizar la investigación propuesta. Se tomará a tomó la totalidad de la misma.

### **3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

Según Arias, (2006), las técnicas son: “procedimientos indispensables para obtener datos o información de la realidad a estudiar, son recursos valiosos, válidos y confiables con los que cuenta el investigador para acercarse al fenómeno que desea estudiar” (p.21).

Para llevar a cabo la recolección de datos en esta investigación, se utilizaron las siguientes técnicas:

### **Revisión Bibliográfica**

Al respecto, Sabino, C. (2002), expresa que: “Es una técnica de investigación cuya finalidad es obtener datos e información a partir de documentos escritos susceptibles de ser utilizados dentro de los propósitos de una investigación en concreto” (P. 313). Las fuentes bibliográficas constituyen una manera de obtener datos teóricos para sustentar la parte práctica de cualquier investigación.

### **Observación participativa**

Hernández y Otros (2001), definen a la observación participativa como “La forma del contacto del observador con la comunidad, el hecho o grupo de individuos a estudiar, siendo parte de la situación que observa” (P. 203). Esta técnica fue muy útil para esta investigación de campo, ya que genera buenos resultados en la obtención de la información de una manera confiable, al tener de primera mano una impresión visual sobre la problemática que se pretende estudiar.

### **Entrevista No Estructurada**

En referencia a la entrevista no estructurada, Arias, F. (2006), explica que: “En esta modalidad no se dispone de una guía de preguntas elaboradas previamente. Sin embargo, se orienta por unos objetivos preestablecidos, lo que permite definir el tema de la entrevista” (p.74).

Balestrini (2006) en relación a los instrumentos señala: “es cualquier recurso, dispositivo, formato que se utiliza para obtener, registros o almacenar información” (p.35).



Para el desarrollo de la investigación se utilizaron los siguientes instrumentos:

### **Cuaderno o libreta de notas.**

Cuaderno o libreta de notas el cual es definido por Arias (2006) como:

El instrumento que tiene como finalidad recoger por escrito la información que se va encontrando, así como las ideas y reflexiones personales que van surgiendo sobre los temas de trabajo. Se apunta lo que se quiere recordar, lo que es necesario conservar para usarlo posteriormente (p.32).

Este instrumento fue de gran relevancia durante la observación, ya que se recogió la información de manera secuencial y anecdótica, pudiéndose utilizar durante todo el proceso de análisis e interpretación de los resultados.

### **Las fichas**

Las fichas de trabajo se diferencian de las bibliográficas por su tamaño, estas son más grandes. Al respecto Arias (2006) señala:

En estas fichas se asientan razonamientos, planteamientos o interpretaciones de un autor; asimismo, se caracterizan por ser el medio de expresión de comentarios, críticas, conclusiones, etc., que elabora el investigador en relación a los documentos que analiza. Las fichas de trabajo forman parte medular de la investigación documental, ya que en ellas se van acumulando las notas básicas que posteriormente serán incluidas en el trabajo que se elabore. De hecho podría afirmarse que constituyen el "esqueleto" de éste (p.43).

Para efectos de este trabajo de investigación, las fichas fueron de gran utilidad para recolectar la información obtenida de los diferentes textos consultados

### **3.5 PROCEDIMIENTOS DE ANÁLISIS**

Luego de culminada la fase de recolección de datos es necesario organizarlos a fin de aplicar un tipo de análisis que permita llegar a una conclusión en función de los objetivos trazados, según Arias (2006) señala: “Obtenidos los datos, será necesario analizarlos a fin de descubrir su significado en términos de los objetivos planteados al principio de la investigación; en este punto de la metodología el investigador debe especificar qué tipo de análisis utilizara” (p.62). El propósito del análisis es aplicar un conjunto de estrategias y técnicas que le permitirán al investigador obtener el conocimiento que estaba buscando a partir del adecuado tratamiento de los datos obtenidos.

Para efectos de esta investigación se codificó y realizó un análisis crítico de los contenidos relacionados con las variables estudiadas. Mediante la técnica empleada para el análisis de los datos, se obtuvo información muy valiosa que permitió conseguir las respuestas a las interrogantes planteadas así como establecer conclusiones en la investigación.

## **PARTE IV**

### **PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

En este capítulo se describe el alcance de los resultados del presente trabajo de investigación a través del análisis de los datos adquiridos, para dar respuesta a las interrogantes planteadas con respecto a la situación actual del procedimiento administrativo para la contratación de la garantía de la Responsabilidad Civil Vehicular aplicados en el departamento de administración de SERVORIENTE, C.A.

#### **4.1 POLÍTICAS APLICADAS PARA LA EMISIÓN DE LA GARANTÍA DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL VEHICULAR APLICADOS EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE SERVORIENTE, C.A.**

El contrato tendrá validez si está firmado por la persona autorizada, y se considera nulo automáticamente si a los tres (03) días de su emisión no se ha recibido el pago estipulado tanto del total si es de contado o de las cuotas correspondientes si es financiado.

La compañía al recibir el pago de la primera cuota dará la aceptación al contratante de los planes administrativo de la responsabilidad civil de vehículo firmados, si por el contrario el contratante incumple su obligación de dicho pago a su vehículo, la compañía podrá dar por terminado el contrato financiado en la oportunidad que así lo considere conveniente, sin necesidad de darle aviso o notificación al contratante.

El Contratante está obligado a pagar a la compañía las cuotas en las fechas de vencimiento convenidas.

El Contratante conviene con la compañía que si en un lapso determinado de treinta días del vencimiento de unas de las cuotas no ha podido efectuar el pago de la misma le sea suspendido el (los) contrato (s) de responsabilidad civil de vehículo o demás coberturas contratadas en un día después de lapso mencionado.

En caso de heridos la empresa agiliza el traslado al centro de asistencia médica u hospitalaria y presta la asistencia legal correspondiente.

En caso de Sustracción Ilegítima del vehículo asegurado la empresa asesora con la denuncia ante las autoridades competentes.

Ofrece asistencia inmediata para: Traslado del vehículo accidentado a cualquiera de los talleres sugeridos

#### **4.2 PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO APLICADO EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE SERVIENTE, C.A. PARA LA CONTRATACIÓN DE LA GARANTÍA DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL VEHICULAR**

A través de la información obtenida, al Departamento de Administración de la empresa SERVIENTE C.A. para verificar el procedimiento administrativo utilizado por la organización, se pudo detectar que este Departamento aplica algunas normativas de acuerdo a la experiencia que tienen sus empleados quienes de una u otra forma realizan sus funciones de la mejor manera posible, cumpliendo con las siguientes etapas:

**Información al cliente sobre la póliza de seguro y los beneficios del mismo.** Esta etapa preliminar es ejecutada por los promotores, quienes realizan jornadas de información en puntos clave de la ciudad, emitiendo volantes y folletos que especifican lo referente al servicio. Por otro lado se les

informa a quienes se trasladan a la oficina para solicitarla directamente. Dentro de los beneficios que oferta la empresa se destacan:

- ✓ Resguardo a Cosas
- ✓ Resguardo a Personas
- ✓ Exceso limite
- ✓ Asistencia Legal
- ✓ Muerte Accidente Ocupante/Conductor
- ✓ Invalidez de Ocupante/Conductor
- ✓ Gastos Médicos de Ocupante/Conductor
- ✓ Grúa y Estacionamiento (Solo en caso de lesionado)
- ✓ Indemnización Semanal (En caso de retención de vehículo)

**La solicitud del servicio**, se produce a través del Departamento de Administración, previo cumplimiento de algunas formalidades que se ejecutan para tramitación. Es de destacar que la administración labora en el horario comprendido de 8:30 a.m. a 3:00 pm. A continuación se describe el procedimiento que en ese sentido ha de cumplirse.

**Recepción de la documentación:** El asesor recibe al cliente e informa y asesora sobre el servicio, revisa los recaudos consignados (ver anexo 1) por el cliente según los requisitos exigidos. Una vez que el asesor constata que todo esté en regla o no existen errores o diferencias, se llena la hoja de solicitud (ver anexo 2) para la tramitación del servicio.

**Verificación de la documentación:** una vez llenado la hoja de solicitud se pasa a la asistente quien se encarga de verificar la documentación para la correspondiente elaboración del expediente si están correcto o devolver al cliente en caso de presentarse algún error o falta de los mismos.

**Asignación del N° de póliza:** una vez elaboración el expediente se remite a la administración para que le sea asignada el N° de póliza.

**Elaboración del contrato:** el expediente con su respectivo N° de póliza es devuelto a la asistente para la elaboración del contrato (ver anexo 3). Esta etapa requiere del uso de un formato diseñado para tal fin, y donde se presenta retardo del procedimiento ya que el mismo no es automatizado, y requiere de un copiar y pegar para cada cliente.

**Firma del contrato:** el expediente es enviado al gerente para su firma quien luego lo remite a la asistente.

**Financiamiento o cancelación de la póliza:** el expediente una vez firmado por el gerente es devuelto al asistente quien procede a elaborar según las condiciones estipuladas en la mismo el recibo de cancelación o las letras de financiamiento, que son firmadas como aceptación del compromiso por el beneficiario y la empresa.

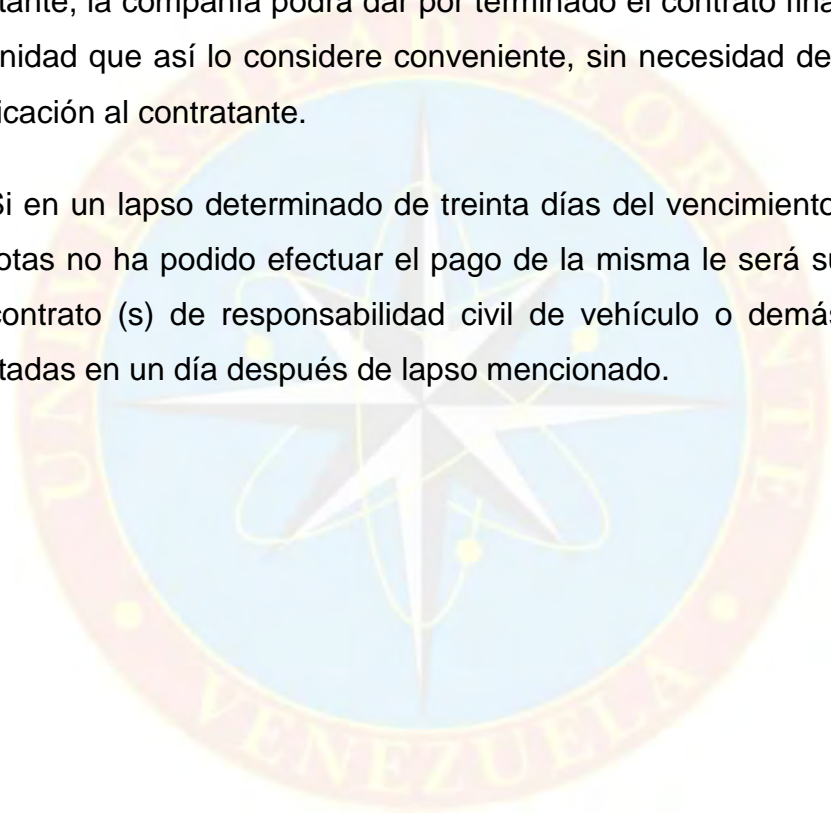
**Entrega del contrato al cliente:** Una vez recibido firmado los documentos necesarios se les entrega conjuntamente con el contrato original autenticado, cuya constancia de recibido queda registrado en el libro de control de entrega de la empresa.

El contrato tendrá validez si está firmado por la persona autorizada, y se considera nulo automáticamente si a los tres (03) días de su emisión no se

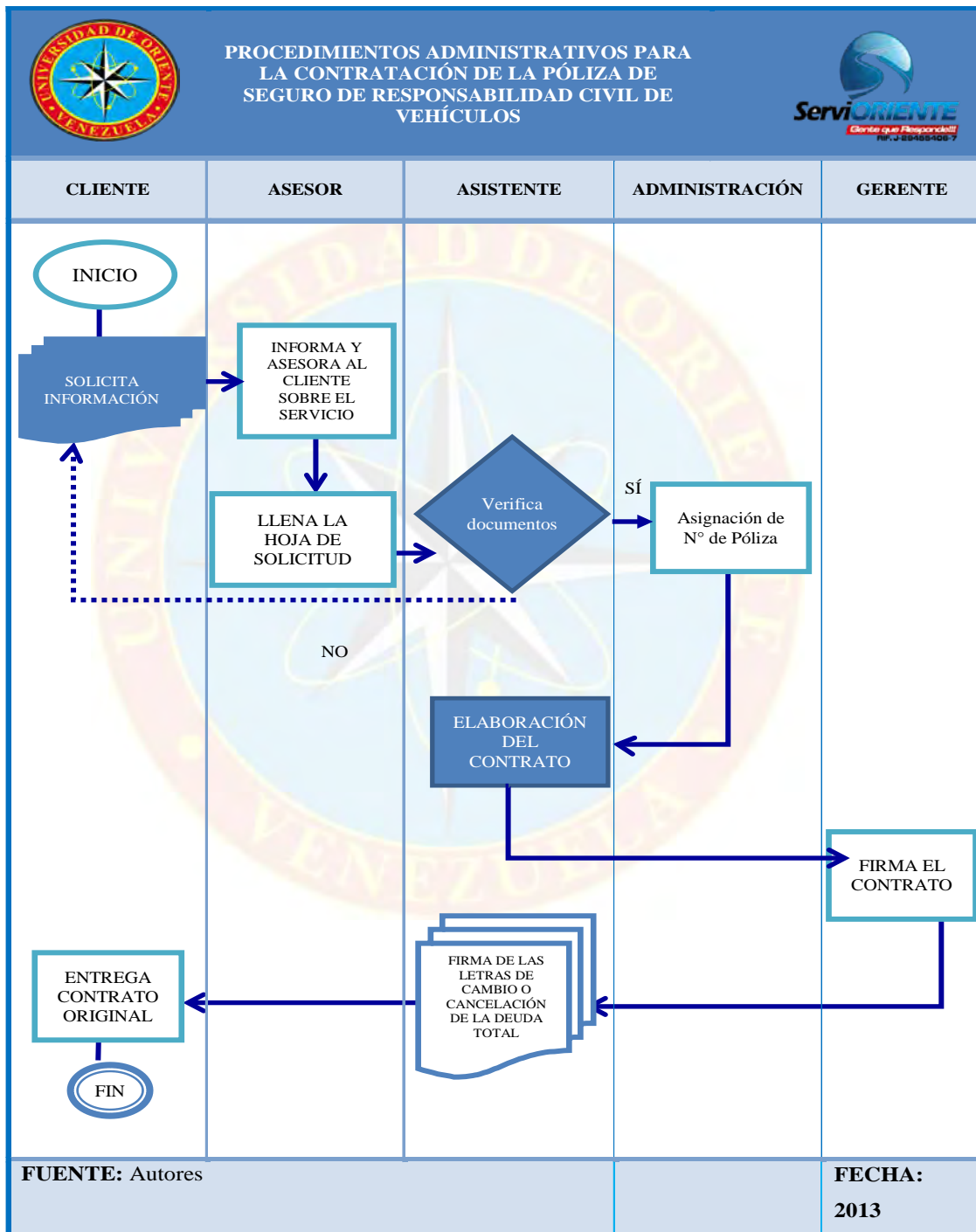
ha recibido el pago estipulado tanto del total si es de contado o de las cuotas correspondientes si es financiado.

La compañía al recibir el pago de la primera cuota dará la aceptación al contratante de los planes administrativo de la responsabilidad civil de vehículo, en caso de incumplimiento de pago por parte del cliente o contratante, la compañía podrá dar por terminado el contrato financiado en la oportunidad que así lo considere conveniente, sin necesidad de darle aviso o notificación al contratante.

Si en un lapso determinado de treinta días del vencimiento de unas de las cuotas no ha podido efectuar el pago de la misma le será suspendido el (los) contrato (s) de responsabilidad civil de vehículo o demás coberturas contratadas en un día después de lapso mencionado.



**FIGURA 1 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO APLICADO PARA LA CONTRATACIÓN DE LA GARANTÍA DE SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL DE VEHÍCULOS**





### **Análisis FODA del Procedimiento Administrativo.**

La sigla FODA, es un acrónimo de Fortalezas (factores críticos positivos con los que se cuenta), Oportunidades, (aspectos positivos que podemos aprovechar utilizando nuestras fortalezas), Debilidades, (factores críticos negativos que se deben eliminar o reducir) y Amenazas, (aspectos negativos externos que podrían obstaculizar el logro de nuestros objetivos). Permite conformar un cuadro de la situación actual del objeto de estudio (persona, empresa u organización, etc) permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permite, en función de ello, tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados.

#### **MATRÍZ FODA**

<p><b>Fortalezas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Capital humano valioso y ético.</li> <li>✓ Respuesta oportuna en suscripción.</li> <li>✓ Conocimiento del servicio prestado</li> <li>✓ Clima laboral que influye positivamente en el desempeño de los empleados</li> </ul>	<p><b>Amenazas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El proceso de facturación no se cumple de forma adecuada.</li> <li>✓ No existe un sistema automatizado</li> <li>✓ Resistencia al cambio de los empleados.</li> <li>✓ Los proveedores no responden en su momento con el suministro de la materia prima</li> </ul>	
<p style="text-align: center;"><b>Debilidades</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Oportunidades</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Falta de automatización de la Base de datos</li> <li>✓ Existe poco personal para la gran cantidad de tareas que existen dentro de la empresa</li> <li>✓ No existe un manual de procedimiento</li> <li>✓ No se solicita al cliente teléfonos para ubicarlos al momento de llenar la hoja de solicitud para la realización del contrato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Capacitación de los asesores</li> <li>✓ Existencia de software especializados</li> <li>✓ Elaborar un manual de procedimientos</li> </ul>	
	<b>OPORTUNIDAD</b>	<b>AMENAZA</b>

<b>FORTALEZA</b>	E1 Desarrollo de servicios de calidad E2. Eficiencia en el recurso humano	E5. Mejorar la relación de los recursos humanos, clientes y organización E6. Mejorar precios y coberturas en los servicios de seguro
<b>DEBILIDAD</b>	E3. Eficiencia operacional con tecnología especializada E4. Sistema de Atención diferenciado.	E7. Diseño de un Plan Estratégico E8. Toma de decisiones basadas en estrategias

Los objetivos estratégicos apoyarán a los empleados a formular acciones para aprovechar las oportunidades, evitar las amenazas, impulsar las fortalezas y superar las debilidades que apoyen a satisfacer las expectativas de los clientes y mejorar el procedimiento administrativo, por cada objetivo estratégico, se proporciona una macro visión de las estrategias planteadas para la compañía bajo estudio como se muestra a continuación

**Estrategia:** Desarrollo de servicios de calidad

#### **Objetivos Estratégicos**

- Desarrollar nuevos productos que respondan a las exigencias del mercado
- Mejorar la imagen corporativa y las instalaciones de las oficinas que lo requieran
- Adaptar productos a los cambios económicos políticos y sociales, tomando en cuenta el servicio brindado

**Estrategia:** Eficiencia en el recurso humano

**Objetivos Estratégicos**

- Reclutar agentes, y conservar su cartera de clientes al brindar un servicio de excelencia
- Desarrollar programas de capacitación técnica y de competencias al personal, manejando un entrenamiento especial para el personal de ventas, así como para los promotores

**Estrategia:** Mejorar relación recursos humanos, clientes organización

**Objetivos Estratégicos**

- Promover programas de integración entre los departamentos, así como esquemas de reconocimientos que brinden mayor arraigo y motivación.

**Estrategia:** Mejorar precios y coberturas

**Objetivos Estratégicos**

- Mejorar precios y coberturas en los productos ofrecidos

**Estrategia:** Eficiencia operacional con tecnología especializada, compras de equipos y software

**Objetivos Estratégicos**

- Mejorar en infraestructura y equipo

**Estrategia:** Sistema de atención diferenciado

**Objetivos Estratégicos**

- Mejorar tiempos de respuesta al cliente en las áreas de suscripción, emisión y cobranzas al brindar el servicio
- Mejorar el servicio que se otorga a los asegurados, así como los diferentes prestadores de servicio y/o agentes de la empresa.

**Estrategia:** Diseño de un plan estratégico

**Objetivos Estratégicos**

- Lograr una mayor eficiencia de los procesos de servicio mejorando los planes de contingencia en la organización, y reforzando las estructuras que lo necesiten

**Estrategia:** Toma de decisiones basadas en estrategias

**Objetivos Estratégicos**

- Desarrollar un área especializada en programas que garantice la captación, fidelidad y conservación de clientes.

## **PARTE V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 CONCLUSIONES**

En función de los objetivos de la investigación se generan las siguientes conclusiones

El departamento no cuenta con un manual de procedimientos que le permita llevar la secuencia lógica de las actividades en cada uno de los pasos que conforman el procedimiento de contratación de la garantía de la Responsabilidad Civil Vehicular, cuyas consecuencias acarrea disminución en la renovación de las mismas, situación ésta que se ha proyectado en una reducción de la cartera de clientes y por ende de los beneficios económicos de la organización.

No existe un programa automatizado para la gestión de contrato. Por lo que el procedimiento aplicado para adquirir la Póliza de Responsabilidad Civil Vehicular (R.C.V.) presenta debilidades como el de copiar formato al momento de llenar el contrato, generando retraso y pérdida de tiempo.

No hay un programa de supervisión del procedimiento, lo que implica que no se prevean detecten fallas que influyen negativamente en el procedimiento

Se observó que no hay personal suficiente que apoyen a los supervisores para ejecutar las actividades de gestión de los contratos, por otro lado el personal que existe no tiene dominio del procedimiento.

## 5.2 RECOMENDACIONES

Producto de las conclusiones en relación a los objetivos planteados, se desprenden las siguientes recomendaciones:

Elaborar e implementar un manual de procedimiento para optimizar la gestión de contrato.

Implementar un sistema automatizado que genere mayor eficiencia al procedimiento aplicado para adquirir la Póliza de Responsabilidad Civil Vehicular (R.C.V.).

Llevar a cabo procesos continuos de supervisión, para un mayor control del procedimiento, orientado a fortalecer las debilidades del mismo.

Crear un programa de inducción u orientación que establezca las pautas de ejecución de actividades de principio a fin, mejorando así la calidad del servicio ofrecido.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AMADO, C. (2001), Propuesta para optimizar los procedimientos administrativos en el departamento de rendición de cuentas de la fundación salud del estado Monagas. Instituto Universitario de Tecnología de Venezuela (IUTV), Maturín, estado Monagas.
- ARIAS, Fidias. (2006). El Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica. Quinta edición Caracas. Editorial Episteme.
- ASAMBLEA NACIONAL. Ley de Tránsito y Transporte Terrestre, Gaceta Oficial No. 38.985 del 01-08-2008
- BALESTRINI A. (2006), Como se Elabora el Proyecto de Investigación, Sexta Edición, Caracas- Venezuela.
- CAAMAÑO M. (2003). Desarrollo de Capacidades Administrativas en las empresas, Valencia
- CASHIN, J. y POLIMENI, R. (2006). Fundamentos y técnicas de contabilidad de costos. México, DF: Editorial McGraw-Hill.
- Contrato de SERVORIENTE, C.A.
- GEORGE T. (2001). PRINCIPIOS DE ADMINISTRACION; editorial continental, S.A. México.
- GÓMEZ, F. (2002). Sistemas Administrativos Análisis y Diseño. México: Mc GrawHill.
- GÓMEZ, R. (2003). Planeación y Organización de Empresas. México: Mc Graw-Hill.
- GONZÁLEZ, M. (2013). "Análisis de procedimientos administrativos aplicados a la incorporación, reasignación y desincorporación de bienes muebles nacionales en la División de Administración. Aduana principal de Puerto Sucre (SENIAT) Cumaná Estado Sucre". Trabajo de grado presentado a la Universidad de Oriente.
- Gran Diccionario De La Lengua Española (Larousse) (2007). Disponible en: <http://zonadicto.net/programas/47261/gran-diccionario-de-la-lengua-espanola-larousse.html>

[http://librosgratis.net/book/diccionario-de-la-lengua-espanola\\_76376.html](http://librosgratis.net/book/diccionario-de-la-lengua-espanola_76376.html)

LARA, K. (2012). "Análisis de los procedimientos administrativos aplicados para el otorgamiento de préstamos hipotecarios en la empresa Petróleos De Venezuela S.A. (PDVSA) Distrito Morichal. División Carabobo. Trabajo de grado presentado a la Universidad de Oriente.

LAZZARO, V. (2002). Sistemas y Procedimientos. México

MELINKOFF, R. (2008). Los procesos administrativos. Caracas. Panapo, 2008.

MUNCH G. (2002). Fundamentos de Administración. Tema 4 y 5 Planificación Administrativa.

PÉREZ, M. (2011). "Procedimientos administrativos para la cancelación de las facturas por servicios médicos, efectuados en el Departamento Administrativo de la Gerencia de Salud de PDVSA Oriente Maturín, Estado Monagas". Trabajo de grado presentado a la Universidad de Oriente.

PINO A. (2008). El Control Administrativo. Instituto universitario de tecnología de administración industrial. IUTA. Anaco.

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. (2001). Diccionario de la lengua española (22.a ed.). Madrid, España: Autor.

REYES A. (1992). ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS. Editorial Limusa México, D. F.

SABINO, C. (2002) el proceso de investigación científica. Segunda edición. Editorial LIMUSA. Noriega. Editores. México.

SHAW, J. (2007): La calidad del servicio. Editorial McGraw – Hill. pp. 195-216.

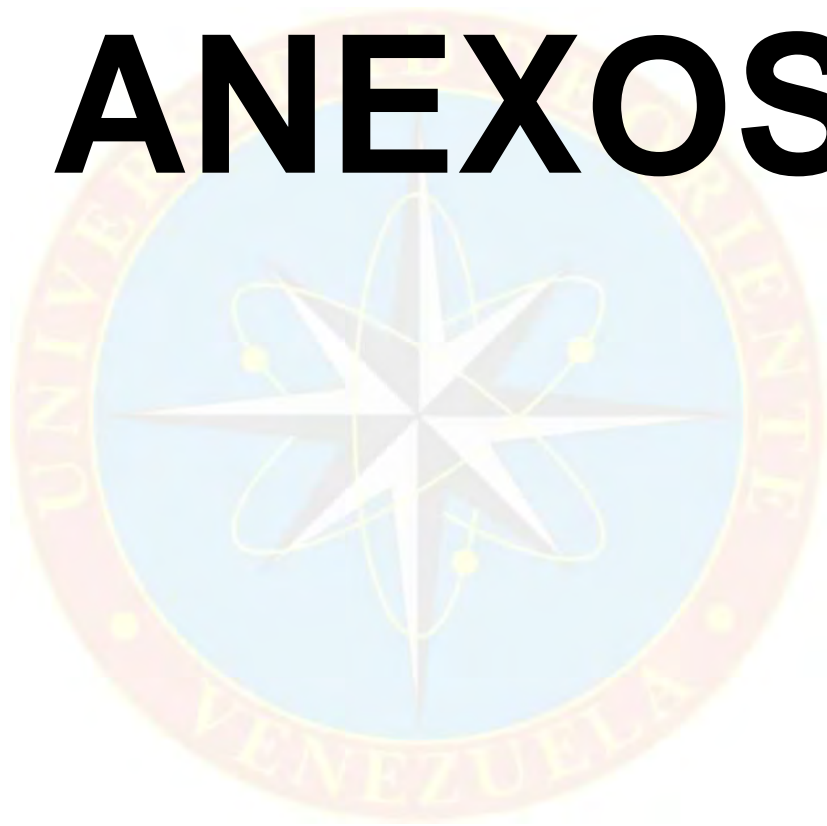
STEINER, G. (1999). Planificación Estratégica, lo que todo Director debe Saber & quot. México: Editorial CECSA.

STONER, James; FREEMAN, Edward y GILBERT, Daniel Jr. Administración. Sexta edición. México. Editorial Pearson Education. 1996.


VIDALES RUBI, Leonel. Glosario de Términos Financieros. Primera edición. México. Editorial Plaza y Valdés, S.A. 2003.



# ANEXOS



## ANEXO 1

	<sup>4</sup> <b>Contrato:</b> <b>Certificado:</b>		
<i>SOLICITUD DE CONTRATOS</i>			
<i>Fecha de Entrega del Contrato:</i>			
<i>Contratante:</i>			
<i>Rif/C.I.:</i>			
<b><u>BENEFICIARIO</u></b>			
<i>Nombre, Apellido:</i>	<i>C.I.:</i>		
<i>Dirección:</i>			
<i>Teléfono:</i>			
<b><u>CARACTERISTICA DEL VEHICULO</u></b>			
<i>Marca:</i>	<i>Modelo:</i>	<i>Tipo:</i>	<i>S/Carroceria:</i>
<i>Placa:</i>	<i>Clase:</i>	<i>Uso:</i>	<i>S/Motor:</i>
<i>Peso:</i>	<i>Color:</i>	<i>Año:</i>	<i>Puesto:</i>
<b><u>MONTO DE LAS COBERTURAS</u></b>			
<i>Resguardo Cosas</i>	<i>Resguardo a Personas</i>	<i>Exceso de Limite</i>	<i>Asiste. Legal</i>
7.000	8.000	3.000	3.000
<i>Muerte Cond/Pas</i>	<i>Invalidez Cond/Pas</i>	<i>Gastos Médicos</i>	<i>Grúa/Estacionamiento</i>
2.000	2.000	300	1.000
<i>Indemnización Semanal</i>	<i>Perdidas Parciales</i>	<i>Otros</i>	<i>Otros</i>
100			
<i>Monto a Anual</i>	<i>Forma de Pago</i>		<i>Nº Giros</i>
	<i>Cont.</i>	<i>Financ</i>	
<i>Aesor:</i>	<i>Código:</i>	<i>Firma:</i>	
<b>Observación:</b> Los datos en esta planilla y sus respectivos documentos deben estar completos para su realización de no ser así no se podrá realizar.			



## ANEXO 2

Contrato:  
Certificado:

RIF: J-31540869

### CUADRO DE CONTRATOS ADMINISTRADOS

F/Emisión:	F/Vencimiento:	Giros:	As
------------	----------------	--------	----

#### Datos del Contratante

Contratante: Rif/C.I:  
Beneficiario: C.I: V-  
Dirección:  
Telf.:

#### Datos del Vehículo

Marca:	<b>CHEVROLET</b>	Modelo:	<b>C-10 BARANDAS</b>	Tipo:	<b>PLATF/ESTRC/HIERRO</b>	S/ Carrocería:	<b>vfre3d12</b>
Placa:	<b>30WRAF</b>	Clase:	<b>CAMIONETA</b>	Uso:	<b>CARGA</b>	S/Motor:	<b>vcdrfd12</b>
Peso:	<b>1200kgs</b>	Color:	<b>AZUL</b>	Año:	<b>1977</b>	Puesto:	<b>03</b>

#### COBERTURAS DEL CONTRATO DE RCV

Resguardo a Cosas.....  
Resguardo a Personas.....  
Exceso limite.....  
Asistencia Legal.....  
Muerte Accidente Ocupante/Conductor  
Invalidez de Ocupante/Conductor.....  
Gastos Médicos de Ocupante/Conductor  
Grúa y Estacionamiento (Solo en caso de lesionado).....  
Indemnización Semanal (En caso de retención de vehículo).....  
**Total a cancelar Bsf 370,00**

Este contrato tendrá validez si está firmado por la persona autorizada, y se considera nulo automáticamente si a los tres (03) días de su emisión no se ha recibido el pago estipulado tanto del total si es de contado o de las cuotas correspondientes si es financiado.

**NOR ORIENTE C.A.** ha convenido con el contratante el siguiente contrato financiado, que se registrará por las siguientes cláusulas:

**PRIMERA:** La compañía al recibir el pago de la primera cuota dará la aceptación al contratante de los planes administrativo de la responsabilidad civil de vehículo aquí firmados, por el contrario el contratante incumple su obligación de dicho pago a su vehículo, la compañía podrá dar por terminado el contrato financiado en la oportunidad que así lo considere conveniente, sin necesidad de darle aviso o notificación al contratante.

**SEGUNDA:** El Contratante esta obligado a pagar a la compañía las cuotas en las fechas de vencimiento convenidas.

**TERCERA:** El Contratante conviene con la compañía que si en un lapso determinado de treinta días del vencimiento de unas de las cuotas no ha podido efectuar el pago de la misma le sea suspendido el (los) contrato (s) de responsabilidad civil de vehículo o demás coberturas contratadas en un día después de lapso mencionado.

\_\_\_\_\_  
BENEFICIARIO

\_\_\_\_\_  
FIRMA AUTORIZADA  
RIF: J-31540869-4

Principal: Av. Municipal Torre Pelicano Piso 3 Ofic. 3-9 Frente al Elevado de Puerto la Cruz Edo. Anzoátegui, Telf. 0281-2657492  
Sucursal: Cumana Calle Mariño Edif. San Ignacio Piso 2 Ofic. 2-a Edo. Sucre, Telf. 0293-4312328  
Sucursal: Maturín Sector Centro Calle Cedeño Edif. Antonio González (Helados Cali) Piso 2, Ofic. 2 Edo. Monagas, Telf. 0291-9895947



RIF: J-31540869-4 NIT: 0550356015

## ANEXO 3

**Contrato:  
Certificado:**

F/Vencimiento: **05-10-2012**

Giros: **1 DE 1** Asesor: **918-CARLOS PADRON**

### RECIBO DE PAGO

Contratante: **JUAN BAUTISTA MARCHAN** Beneficiario :**JUAN BAUTISTA MARCHAN** C.I: **V- 3.340.957**  
Dirección: **CALLE 8 ANTONIO JOSE DE SUCRE.**  
Telf.: **0416-3280273**  
Marca: **CHEVROLET** Modelo: **C-10 BARANDAS** Placa: **30WRAF** S/Carrocería: **CCL14GV204371**

He recibido del Sr. **JUAN BAUTISTA MARCHAN**, la cantidad de **Bs 00, 00** por concepto de la cuota N° 1 obtenida por el pago de la Responsabilidad Civil de Vehículo.

\_\_\_\_\_  
Firma autorizada

\_\_\_\_\_  
Beneficiario  
C.I.: -

**Maturín Sector Centro Calle Cedeño Edif. Antonio González (Helados Cali) Piso 2, Ofic. 2 Edo. Monagas,  
Telf. 0291-9895947**

## HOJAS METADATOS

### Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 1/6

<b>Título</b>	<b>PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS LLEVADOS A CABO EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA SERVIENTE, C.A.; MATURÍN, 2012</b>
<b>Subtítulo</b>	

El Título es requerido. El subtítulo o título alternativo es opcional.

Autor(es)

<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Código CVLAC / e-mail</b>	
Salazar, María.	<b>CVLAC</b>	C.I. 14.994.036
	<b>e-mail</b>	Mariale1105@hotmail.com
Padrón, Carlos	<b>CVLAC</b>	C.I. 16.710.664
	<b>e-mail</b>	Padroncarlos86@yahoo.com.ve

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres de un autor. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor está registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el número de la Cedula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores.

Palabras o frases claves:

Procedimiento
contratación
Garantía Vehicular
Servicio

El representante de la subcomisión de tesis solicitará a los miembros del jurado la lista de las palabras claves. Deben indicarse por lo menos cuatro (4) palabras clave.

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 2/6

### Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Sub-área
Ciencias Sociales y Administrativas	Administración

Debe indicarse por lo menos una línea o área de investigación y por cada área por lo menos un subárea. El representante de la subcomisión solicitará esta información a los miembros del jurado.

### Resumen (Abstract):

El procedimiento administrativo implica el desarrollo formal de las acciones que se requieren para concretar la intervención administrativa necesaria para la realización de un determinado objetivo. La presente investigación tuvo como propósito principal analizar el procedimiento administrativo para la contratación de la garantía de la Responsabilidad Civil Vehicular aplicados en el departamento de administración de SERVORIENTE, C.A. Para lograr esto se realizó una investigación de campo con un nivel descriptivo, tomándose como población a 10 empleados que laboran en la empresa. Como parte de la metodología utilizada para dar lugar a esta investigación como técnicas se aplicaron: observación participativa, entrevista no estructurada y la revisión bibliográfica. Se concluyó que el uso de formatos repetitivos provoca la pérdida de la base de datos, lo que genera retardo en el procedimiento afectando el servicio prestado por la empresa.

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 3/6

### Contribuidores:

Apellidos y Nombres		Código CVLAC / e-mail	
Planez Mercedes	Román,	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input checked="" type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
		CVLAC	C.I 9.981.602
		e-mail	mercenat@yahoo.com
		e-mail	
Montenegro, Nelson		ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
		CVLAC	C.I. 5.330.189
		e-mail	Montenelson12@hotmail.com
		e-mail	
Hernández, Carlos	Juan	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
		CVLAC	C.I 8.364.789
		e-mail	Hernandezj@monagas.udo.edu.ve
		e-mail	

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres del tutor y los otros dos (2) jurados. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor está registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el número de la Cedula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores. La codificación del Rol es: CA = Coautor, AS = Asesor, TU = Tutor, JU = Jurado.

### Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2013	Diciembre	04

Fecha en formato ISO (AAAA-MM-DD). Ej: 2005-03-18. El dato fecha es requerido.

**Lenguaje:** spa      Requerido. Lenguaje del texto discutido y aprobado, codificado usando ISO 639-2. El código para español o castellano es spa. El código para inglés es en. Si el lenguaje se especifica, se asume que es el inglés (en).

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 4/6

### Archivo(s):

Nombre de archivo
Oliveros.Romero.docx

Caracteres permitidos en los nombres de los archivos: **A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y z 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 \_ - .**

### Alcance:

Espacial: \_\_\_\_\_ (opcional)

Temporal: \_\_\_\_\_ (opcional)

### Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciadas en Administración

Dato requerido. Ejemplo: Licenciado en Matemáticas, Magister Scientiarum en Biología Pesquera, Profesor Asociado, Administrativo III, etc

**Nivel Asociado con el trabajo:** Licenciatura

Dato requerido. Ejs: Licenciatura, Magister, Doctorado, Post-doctorado, etc.

### Área de Estudio:

Ciencias Sociales y Administrativas

Usualmente es el nombre del programa o departamento.

### Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:

Universidad de Oriente Núcleo Monagas

Si como producto de convenciones, otras instituciones además de la Universidad de Oriente, avalan el título o grado obtenido, el nombre de estas instituciones debe incluirse aquí.



Hoja de metadatos para tesis y trabajos de Ascenso- 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
CONSEJO UNIVERSITARIO  
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano  
**Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ**  
Vicerrector Académico  
Universidad de Oriente  
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda **"SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC N° 696/2009"**.

Leído el oficio SIBI - 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.



Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

JUAN A. BOLANOS CUNVELO  
Secretario



C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Teleinformática, Coordinación General de Postgrado.

JABC/YGC/marija


## Hoja de metadatos para tesis y trabajos de Ascenso- 6/6


### Derechos:

#### Hoja de metadatos para tesis y trabajos de Ascenso- 6/6

#### Derechos:

**Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE GRADO ( vigente a partir del II Semestre del 2009, según comunicado CU-034-2009):** “los Trabajos de Grados son de exclusiva propiedad de la Universidad y solo podrán ser utilizados a otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo Universitario para su autorización.”

  
\_\_\_\_\_  
**María Salazar**  
Autor

  
\_\_\_\_\_  
**Carlos Padrón**  
Autor

  
\_\_\_\_\_  
**Mercedes Planez**  
Asesor