



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



**LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO DEL
EFECTIVO EN UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE
MOBILIARIO PARA HOGAR Y OFICINAS UBICADA EN
VALENCIA, ESTADO CARABOBO**

Favor coloque en este espacio el número de expediente recibido cuando actualizó su título:

Expediente No. 2014

Trabajo de Grado



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA PÚBLICA
OFICINA DE APOYO A LA INVESTIGACIÓN



1S- 2015
EXP- 2014

FORMATO DE INGRESO DE LOS EJEMPLARES RÚSTICOS

Fecha: ___ / ___ / ____

Asignatura: Trabajo de Grado **Tutor:** Martha López **E-mail del Tutor:** profmalopez@yahoo.com

Título del Trabajo: Lineamientos de Control Interno del Efectivo en una Empresa Comercializadora de Mobiliario para Hogar y Oficinas, ubicada en Valencia Estado Carabobo

AUTORES/ E-mail.	# CEDULA	TELÉFONOS		MENCIÓN		GRADUANDO	
		HABITACIÓN	CELULAR	AC	CP	SI	NO
SÁNCHEZ, GEYSMER geyschacha@hotmail.com	20.663.462		0414 428.06.04	X		X	

ESPECIFICAR SI HUBO ALGÚN CAMBIO DURANTE LA REALIZACIÓN DE SU TRABAJO DE GRADO:

Cambio de Título: _____ Cambio de Tutor: _____ Desincorporación: _____ Otros: _____ **Explique:**

OBSERVACIONES: (Solo para uso interno de la Oficina de Apoyo a la Investigación)

NOTA: Deben traer este formato debidamente llenado en computadora e incluirlo dentro de los rústicos; **impreso en la parte de atrás de la CARÁTULA DE CARTULINA BLANCA.** Adicionalmente, imprima dos (02) formatos a parte en hoja blanca para uso interno de la Oficina.



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO DEL EFECTIVO EN
UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE MOBILIARIO PARA HOGAR
Y OFICINAS UBICADA EN VALENCIA, ESTADO CARABOBO**

**Autora:
Sánchez, Geysmer**

Campus Bárbula, Octubre de 2015



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO DEL EFECTIVO EN
UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE MOBILIARIO PARA HOGAR
Y OFICINAS UBICADA EN VALENCIA, ESTADO CARABOBO**

**Tutora:
Lic. Martha López**

**Autora:
Sánchez, Geysmer
C.I.: 20.663.462**

**Trabajo de Grado presentado para optar al título
de Licenciada en Administración Comercial**

Campus Bárbula, Octubre de 2015



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO DEL EFECTIVO EN
UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE MOBILIARIO PARA HOGAR
Y OFICINAS UBICADA EN VALENCIA, ESTADO CARABOBO**

**Tutora.
Lic. López, Martha**

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración Comercial y
Contaduría Pública.
Por: Martha López
C.I. V-10.229.252

Campus Bárbula, Octubre de 2015



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



ACTA DE APROBACION

N° Exp: 2014

Periodo: 1S2015

Los suscritos, profesores de la Universidad de Carabobo, por medio de la presente hacemos constar que el trabajo titulado: **LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO DEL EFECTIVO EN UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE MOBILIARIO PARA HOGAR Y OFICINAS UBICADA EN VALENCIA, ESTADO CARABOBO**, elaborado y presentado por:

SÁNCHEZ, GEYSMER 20.663.462 ADMINISTRACIÓN COMERCIAL

Alumno(s) de esta Escuela, reúne los requisitos exigidos para su aprobación con:

Aprobado

Aprobado Distinguido

Aprobado Meritorio

Rechazado

JURADOS

COORDINADOR/TUTOR

MIEMBRO PRINCIPAL

MIEMBRO PRINCIPAL

SUPLENTE

En Bárbula, a los ____ días del mes de _____ del año 2015

DEDICATORIA

A DIOS

Por Permitirme llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su amor.

A MIS PADRES

Por haberme apoyado, por sus consejos, por la motivación constante, por no dejar que me diera por vencida ante ninguna circunstancia, por hacerme una persona de bien, con valores pero más nada por su amor.

A MIS ABUELOS

Porque han sido mi fortaleza, mi muro, mi apoyo por su amor, por su cariño, sus consejos y por siempre a pesar de todo estar a mi lado. Especialmente a mi abuela ZORAIDA, que siempre a pesar de todo los inconvenientes siempre me ha apoyado y se que siempre está conmigo y me acompaña.

A MI HERMANO

Por hacerme reir cada vez que lo necesito, por su amor incondicional, porque a pesar de ser menor siempre quiere ayudarme.

MIS AMIGOS

Que nos apoyamos mutuamente en nuestra formación profesional, que me ayudan, y que puedo contar con ellos.

Finalmente a mis MAESTROS, aquellos que marcaron cada etapa de mi formación profesional.



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO DEL EFECTIVO EN
UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE MOBILIARIO PARA HOGAR
Y OFICINAS UBICADA EN VALENCIA, ESTADO CARABOBO**

Autora: Sánchez, Geysmer

Tutora: Martha López

Fecha: Octubre 2015

RESUMEN

En una empresa comercializadora de muebles del hogar y oficinas se llevó a cabo esta investigación con el objeto de analizar los procedimientos de control interno aplicados para el manejo del efectivo a fin de proponer lineamientos que permitieran la mejora de los procesos relacionados con las transacciones que involucran este importante activo. Metodológicamente, el estudio estuvo enmarcado en la modalidad de los proyectos factibles, apoyado en un diseño de campo, con un nivel proyectivo. La población estuvo integrada por las trece personas que laboraban en la empresa y se seleccionó mediante un muestreo intencional una muestra conformada por dos (02) personas, por considerar que podía aportar la información relevante para la indagación. Como técnicas para la recolección de la información se utilizaron las técnicas de la observación directa no participante y la entrevista semi-estructurada aplicada a la muestra. La información recolectada permitió concluir que a pesar que la empresa cuenta con manuales y procedimientos para los diferentes procesos que se realizan en ella, no se pudo evidenciar que estos hayan sido divulgados para el conocimiento de las personas responsables de ejecutarlos, así como tampoco han sido implementados adecuadamente y no se realiza un monitoreo sistemático de las operaciones, por lo que no existía un adecuado control interno en las actividades y procesos relacionados con el manejo del efectivo, por lo que se propone una nueva estructura para el proceso y lineamientos para establecer los procedimientos necesarios,

Palabras claves: Control Interno. Manejo del efectivo. Lineamientos.



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**GUIDELINES FOR INTERNAL CONTROL OF CASH ON A
FURNITURE FOR HOME AND OFFICES COMMERCIAL STORE,
LOCATED IN VALENCIA, CARABOBO STATE**

Author: Sánchez, Geysmer

Tutor: Martha López

Date: October 2015

ABSTRACT

In a furniture for home and offices commercial store this research was conducted in order to analyze the internal control procedures for cash management in order to propose guidelines that would allow the improvement of processes related to transactions involving this important asset. Methodologically, from the methodological point of view, the study was framed in the form of feasible projects, supported in a field design with a projective level. The population was composed of the thirteen people who were working in the company and a sample comprised of two (02) persons was selected using intentional sampling, on the grounds that they could provide the information relevant to the inquiry. Non-participant direct observation and the semi-structured interview applied to the sample were used as techniques for the collection of the information. The information collected allowed to conclude that despite the fact that the company has manuals and procedures for different processes occurring in it, it could not be demonstrated that these have been reported to the knowledge of those responsible for running them, just as they have not been implemented properly and there is not a systematic monitoring of operations, so that there was not an adequate internal control activities and processes related to the management of cash, so it was proposed a new structure for the process and guidelines to establish necessary procedures.

Key words: Internal control. Cash management. Guidelines.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Dirección de Escuela de Administración Comercial
y Contaduría Pública
Campus Bárbula



CARTA DE POSTULACIÓN TUTORIAL

Yo, **MARTHA LÓPEZ**; titular de la Cédula de Identidad V-10.229.252, acepto en calidad de tutor al equipo/investigador conformado por:

Nombre y Apellido	Cédula	Teléfono	e-mail	Mención
Sánchez, Geysmer	20.663.463	0414 428.06.04	geyschacha@hotmail.com	AC

De acuerdo a las especificaciones del Catálogo de Oferta Investigativa y para dar así cumplimiento al desarrollo del Control de Etapas del Trabajo de Grado.

Se ha seleccionado la siguiente área, línea, e interrogante.

Área: Sistemas y Procedimientos

Línea: Sistemas de Información Contable de PYMI

Interrogante: ¿Cómo los sistemas de control interno contribuyen en la eficacia y eficiencia de las operaciones de una empresa?

Firman:

Tutor: Martha López

Correo: profmalopez@yahoo.com



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
 Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
 Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
 Oficina de Apoyo a la Investigación



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Nº Expediente: 2014
 Período Lectivo: 1S2015

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: Maribel Guillen **Tutor:** Martha López

Título del Trabajo: Lineamientos de Control Interno del Efectivo en una Empresa Comercializadora de Mobiliario para Hogar y Oficinas, ubicada en Valencia Estado Carabobo

CAPÍTULO I El Problema	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
- Planteamiento del Problema - Formulación del Problema - Objetivos de la Investigación - Justificación- - Alcance y Limitaciones	1.-	13/5/15	Revisión del tema de investigación y observaciones para iniciar el planteamiento del problema	Tutor:
				Est./Invest.:
				Est./Invest.:
				Est./Invest.:
	2.-	27/5/15	Correcciones del planteamiento del problema y objetivos de la investigación	Tutor:
				Est./Invest.:
				Est./Invest.:
				Est./Invest.:
	3.-	29/5/15	Revisión del planteamiento, corrección y formulación definitiva de los objetivos de la investigación e ideas para la justificación de la investigación.	Tutor:
				Est./Invest.:
				Est./Invest.:
				Est./Invest.:
	4.-	9/6/15	Revisión integral del capítulo I.	Tutor:
				Est./Invest.:
				Est./Invest.:
				Est./Invest.:

Recomendaciones:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Debe anexar copia de este formato en su Proyecto Definitivo de Aplicada, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
 Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
 Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
 Oficina de Apoyo a la Investigación



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Nº Expediente:
 Período Lectivo: 1S2015

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: Maribel Guillen **Tutor:** Martha López

Título del Trabajo: Lineamientos de Control Interno del Efectivo en una Empresa Comercializadora de Mobiliario para Hogar y Oficinas, ubicada en Valencia Estado Carabobo

CAPÍTULO II	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Marco Teórico - Antecedentes de la Investigación - Bases Teóricas - Definición de términos - Marco Normativo Legal(opcional)- - Sistema de Variables e Hipótesis (opcional).	1.-	23/6/15	Indicaciones para la búsqueda de los antecedentes de la investigación.	Tutor:
				Est./Invest.:
				Est./Invest.:
	2.-	30/6/15	Revisión de los antecedentes de la investigación e indicaciones para desarrollar las bases teóricas.	Tutor:
				Est./Invest.:
				Est./Invest.:
	3.-	7/7/15	Correcciones de las bases teóricas, observaciones e ideas para realizar las bases normativas y la definición de términos básicos.	Tutor:
				Est./Invest.:
				Est./Invest.:
	4.-	14/7/15	Revisión integral del capítulo II.	Tutor:
				Est./Invest.:
				Est./Invest.:

Recomendaciones:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Debe anexas copia de este formato en su Proyecto Definitivo de Aplicada, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
 Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
 Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
 Oficina de Apoyo a la Investigación



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Nº Expediente:
 Período Lectivo: 1S2015

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: Maribel Guillen **Tutor:** Martha López

Título del Trabajo: Lineamientos de Control Interno del Efectivo en una Empresa Comercializadora de Mobiliario para Hogar y Oficinas, ubicada en Valencia Estado Carabobo

CAPÍTULO III	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Marco Metodológico - Tipo de Investigación - Diseño de la Investigación - Descripción de la Metodología - Población y Muestra - Técnica e Instrumento de Recolección de Datos - Análisis de Datos	1.-	21/7/15	Reunión para tratar el desarrollo del capítulo III.	Tutor:
				Est./Invest.:
				Est./Invest.:
	2.-	29/7/15	Revisión del tipo y diseño de la investigación	Tutor:
				Est./Invest.:
				Est./Invest.:
	3.-	4/8/15	Discusión acerca de la definición de las unidades de estudio y técnicas e instrumentos de recolección de datos.	Tutor:
				Est./Invest.:
				Est./Invest.:
	4.-	11/8/15	Revisión integral del capítulo III.	Tutor:
				Est./Invest.:
				Est./Invest.:

Recomendaciones:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Debe anexar copia de este formato en su Proyecto Definitivo de Aplicada, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
 Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
 Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
 Oficina de Apoyo a la Investigación



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Nº Expediente:
 Período Lectivo: 1S2015

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: Maribel Guillen **Tutor:** Martha López

Título del Trabajo: Lineamientos de Control Interno del Efectivo en una Empresa Comercializadora de Mobiliario para Hogar y Oficinas, ubicada en Valencia Estado Carabobo

CAPÍTULO IV	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Análisis e Interpretación de Resultados	1.-	20/8/15	Reunión para discutir los instrumentos de recolección de datos y observaciones. Indicaciones para elaborar los guiones de entrevista.	Tutor:
				Est./Invest.:
				Est./Invest.:
				Est./Invest.:
	2.-	26/8/15	Revisión de los instrumentos de recolección de datos y correcciones de los mismos.	Tutor:
				Est./Invest.:
				Est./Invest.:
				Est./Invest.:
	3.-	31/8/15	Aprobación de las correcciones efectuadas a los guiones de entrevistas. Validación de dichos instrumentos, para proceder a su aplicación.	Tutor:
				Est./Invest.:
				Est./Invest.:
				Est./Invest.:
	4.-	4/9/15	Presentación y corrección de los análisis de los resultados obtenidos al aplicar los instrumentos.	Tutor:
				Est./Invest.:
				Est./Invest.:
				Est./Invest.:

- Nota:** 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
 2.- Anexar este formato en los cuatro ejemplares rústicos y en su Trabajo Final de Grado, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.
 6.- El Instrumento debe ser avalado necesariamente por su Tutor. Si lo considera pertinente puede solicitar la evaluación de un experto en el área.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
 Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
 Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
 Oficina de Apoyo a la Investigación



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Nº Expediente:
 Período Lectivo: 1S2015

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: Maribel Guillen **Tutor:** Martha López

Título del Trabajo: Lineamientos de Control Interno del Efectivo en una Empresa Comercializadora de Mobiliario para Hogar y Oficinas, ubicada en Valencia Estado Carabobo

CAPITULO V				
Conclusiones y Recomendaciones	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Conclusiones y Recomendaciones	1.-	10/9/15	Elaborar conclusiones y recomendaciones de acuerdo resultados obtenidos.	Tutor:
				Est./Invest.:
				Est./Invest.:
				Est./Invest.:
	2.-	15/9/15	Correcciones de conclusiones y recomendaciones.	Tutor:
				Est./Invest.:
				Est./Invest.:
				Est./Invest.:
	3.-	21/9/15	Correcciones de conclusiones y recomendaciones.	Tutor:
				Est./Invest.:
				Est./Invest.:
				Est./Invest.:
4.-	25/9/15	Revisión integral del Trabajo de Grado.	Tutor:	
			Est./Invest.:	
			Est./Invest.:	
			Est./Invest.:	

- Nota:**
- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
 - 2.- Anexar este formato en los cuatro ejemplares rústicos y en su Trabajo Final de Grado, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
 - 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
 - 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
 - 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.
 - 6.- El Instrumento debe ser avalado necesariamente por su Tutor. Si lo considera pertinente puede solicitar la evaluación de un experto en el área.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIAS.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
CARTA DE POSTULACIÓN TUTORIAL.....	viii
CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO.....	ix
ÍNDICE DE CUADROS.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	19
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema.....	21
Objetivos de la Investigación.....	25
Justificación de la Investigación.....	25
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	
Antecedentes de la Investigación.....	27
Bases Teóricas.....	32
Bases Legales	52
Bases Normativas	53
Definición de Términos Básicos.....	54
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
Diseño, Tipo y Nivel de la Investigación	57
Método de la Investigación.....	59
Población y Muestra	60
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	61
Validez del Instrumento de Recolección	65
Técnicas de Presentación y Análisis de Información	66
CAPÍTULO IV	
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	
Presentación y Análisis de Resultados	67

	Pág.
CAPÍTULO V	
LA PROPUESTA	
Presentación de la Propuesta	83
Objetivos de la Propuesta	84
Alcance de la Propuesta	85
Justificación de la Propuesta	85
Estructura de la Propuesta	86
Factibilidad de la Propuesta	93
CONCLUSIONES	96
RECOMENDACIONES.....	99
LISTA DE REFERENCIAS	100

ÍNDICE DE CUADROS

No.		P.
1	Técnico Metodológico	

INTRODUCCIÓN

La economía venezolana atraviesa momentos difíciles, en los cuales las pequeñas y medianas empresas han dejado atrás períodos de relativa bonanza para enfrentar una profunda crisis que se manifiesta más allá de los factores económicos que afectan el intercambio de bienes y servicios, como la globalización, la apertura económica y las integraciones de mercados que exigen de las organizaciones, independiente de su tamaño, ser más productivos y competitivos que las obligan a ser más eficientes en el manejo de sus recursos, por lo que deben vigilar más de cerca sus estrategias operativas.

En ese sentido, en los últimos años la economía venezolana ha estado marcada por altos índices de inflación y un severo control de cambios que terminan por generar dificultades presiones adicionales a las empresas, por lo que deben recurrir a diferentes estrategias con la finalidad de mejorar el control en sus operaciones con el propósito de hacer más eficiente el manejo de sus recursos, optimizando el resultado de sus operaciones.

En ese orden de ideas, las empresas buscan establecer medidas que les permitan implementar la supervisión de lo que se hace dentro de ellas y establecen procedimientos control interno que faciliten la medición, tanto cualitativa como cuantitativa, de la ejecución de los diferentes procesos que se ejecutan, evaluándolos contra patrones de actuación previamente establecidos, determinando así si es necesario tomar acciones para corregir las desviaciones y encauzar el desempeño de acuerdo con las normas establecidas por la organización.

En ese contexto, se observa el caso de la organización caso de estudio, una empresa comercializadora de muebles del hogar y oficinas, ubicada en Valencia, que presenta debilidades en el manejo del efectivo como consecuencia de un inadecuado control interno, por lo que se realiza esta investigación con el propósito de recolectar la información necesaria para proponer lineamientos de control interno que permitan mejorar la confiabilidad en el manejo de las operaciones del Departamento, y el informe del estudio realizado se estructuró en cinco capítulos:

El Capítulo I, presenta el planteamiento del problema, junto con el establecimiento de los objetivos y las razones que justifican la investigación. En el Capítulo II se describe el Marco Teórico en que se sustenta el estudio y detalla los antecedentes o estudios previos sobre la problemática que se investiga, las bases teóricas que le dieron sustento y fundamentación a este trabajo, además de una definición de términos básicos.

El Capítulo III abarca el Marco Metodológico que rige el proceso investigativo y le da rigor científico, por lo que se define el diseño, tipo y nivel del estudio, así como el colectivo a investigar, las técnicas e instrumentos para la recolección de los datos, la validez de los instrumentos y las técnicas utilizadas para la presentación y análisis de los resultados. En el Capítulo IV se presentan los resultados obtenidos en la recolección de la información y la interpretación que puede derivarse de ellos.

En el Capítulo V se esbozan los lineamientos basados en la Guía COSO para mejorar el control interno del manejo del efectivo. Por último, se presentan las conclusiones y recomendaciones que puede extraer la investigadora, además de presentar una lista de las referencias bibliográficas que fueron consultadas para dar fundamento a la investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Todo país requiere de un amplio espectro de organizaciones que generen las actividades económicas imprescindible en el desarrollo, avance y bienestar de sus sociedad, generando fuentes de trabajo para su población, aportando, además, soluciones a las necesidades de bienes y servicios de su población. Para lograrlo, las empresas, independiente de su tamaño o del sector de la economía en que se desenvuelven, sean de manufactura o servicios, públicas o privadas, planifican el trabajo, establecen sus objetivos, así como la estructura organizativa que les permita alcanzarlos, definiendo los recursos materiales, financieros y humanos para la realización de los distintos procesos de trabajo.

En ese contexto, esta estructura organizativa permite distribuir las actividades, se establecen las jerarquías y se asignan niveles de autoridad y responsabilidad a los diferentes puestos de trabajo en la organización con la finalidad de garantizar que se ejecuten los procesos establecidos para el éxito de la organización. En consecuencia, surgen las funciones básicas de planificación, organización, dirección y control, en concordancia con la misión y visión de la organización.

A este respecto, Robbins y Coulter (2005) señalan que la planificación se orienta a presentar los objetivos de la organización y establece los procedimientos idóneos para alcanzar; mientras que la función de

organización tiene como finalidad crear la estructura necesaria para llevarlos a la práctica y poder ejecutarlos, por lo que se corresponde con tareas relacionadas con la coordinación, distribución de responsabilidades y la división de las funciones que ejecutaran los miembros de la organización.

Por otro lado, la dirección implica conceptos de motivación, liderazgo, guía, estímulo y actuación; es decir el conducir a la organización al logro de los resultados; mientras que la función de control o supervisión, de acuerdo con Chiavenato (2006), es ejercida de manera continua, buscando asegurar que lo que se planeó, organizó y dirigió, realmente cumplió con los objetivos previstos.

En ese orden ideas, Gitman L. (2003) destaca que en los últimos años se le viene dando más importancia a tener un buen sistema de control interno en las organizaciones, esto debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado. El control interno en una organización está orientado no sólo a prevenir o detectar errores e irregularidades, sino que debe estar enfocado a lograr que el ser se compagine con el deber ser de la organización.

En el caso particular de Venezuela, Frances (2007) señala que la economía nacional desde hace años atraviesa una aguda crisis que afecta a todos los sectores de la economía, en la cual las empresas deben sortear los obstáculos del actual escenario político y económico, que han afectado su operatividad y competencia, dado a que se desenvuelven en un entorno muy turbulento en donde el riesgo, la incertidumbre predominan y no hay incentivo para la inversión, con un marco legal, que restringe la movilidad

laboral e intenta establecer márgenes de comercialización, en una economía inflacionaria que hace difícil una planificación estratégica del flujo de caja y del uso de otros recursos.

Por otro lado, de acuerdo con Mora (2011), las empresas, en especial las pequeñas y medianas organizaciones, se han visto severamente afectadas por las políticas económicas impuestas por el sistema financiero de los últimos años, que limita el acceso a las divisas e impone un acceso muy restringido al financiamiento; lo que hace necesario que se tenga un estricto control de la administración y uso del efectivo, una de las áreas más importantes de la administración de una empresa; debiendo asegurarse que el mismo se utiliza para propósitos propios de la empresa y no desperdiciados o mal invertidos.

En ese sentido, cobra relevancia una planificación estratégica, a corto y largo plazo, que permita mantener un adecuado control del flujo de caja en las empresas, permitiéndoles un manejo eficiente del efectivo, con proyecciones confiables de ingresos que permitan planificar la cancelación de los compromisos asumidos con terceros, sin que las operaciones de la empresa se vean afectadas por un deficiente manejo de los recursos financieros.

En ese contexto se observa el caso de la empresa objeto de este estudio, una empresa pequeña, dedicada a la comercialización de mobiliario para el hogar y la oficina, ubicada en la ciudad de Valencia, Estado Carabobo la cual viene enfrentando debilidades con el manejo del efectivo en virtud que su propietario en ocasiones recibe pagos sin hacer el respectivo ingreso a caja, o hace retiros a su cuenta personal sin el debido soporte, por

lo que se dificulta conocer adecuadamente el estado de las cuentas por cobrar de la empresa y poder planificar adecuadamente el flujo del efectivo.

Por otro lado, por tratarse de una empresa de extracto familiar, la dirección y planificación recae en manos un jefe de familia emprendedor, quien conoce mucho de su producto, pero en ocasiones trabaja más de manera intuitiva que siguiendo una planificación estratégica con metas y objetivos basados en el análisis estadístico de la producción y las ventas, orientada a anticipar los cambios en la economía,

En virtud de lo expuesto, surge en la investigadora el interés por analizar cómo se maneja el efectivo en una empresa comercializadora de mobiliario italiano para el hogar y la oficina, ubicada en Valencia, Estado Carabobo, con la finalidad de proponer lineamientos para el proceso de control interno del efectivo, de allí que se planteen las siguientes interrogantes:

¿Cómo se realiza el proceso del manejo de efectivo en una empresa comercializadora de mobiliario para hogar y oficinas, ubicada en Valencia, Estado Carabobo?

¿Cuáles son las fortalezas y debilidades de los procesos que se requieren para un adecuado control interno del efectivo en la empresa caso de estudio?

¿Qué lineamientos podrán establecerse para facilitar la mejora continua del control interno del efectivo en una empresa comercializadora de mobiliario para hogar y oficinas ubicada en Valencia, Estado Carabobo?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Proponer lineamientos para la mejora de control interno del efectivo en una empresa comercializadora de mobiliario para hogar y oficinas ubicada en Valencia, Estado Carabobo

Objetivos Específicos

- Diagnosticar el proceso del manejo de efectivo en una empresa comercializadora de mobiliario para hogar y oficinas ubicada en Valencia, Estado Carabobo
- Establecer mediante una matriz DOFA las fortalezas y debilidades en los procesos requeridos para un adecuado control interno del efectivo en la empresa caso de estudio.
- Establecer lineamientos que faciliten la mejora continua del control interno del efectivo en una empresa comercializadora de mobiliario para hogar y oficinas ubicada en Valencia, Estado Carabobo

Justificación de la Investigación

El control interno es un proceso diseñado para proporcionar seguridad razonable a la administración y al consejo de una entidad con miras a la consecución de objetivos en la efectividad, así como la eficiencia de las operaciones, la confiabilidad en la información financiera, además del cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. Por consiguiente, no es

un evento o circunstancia, sino una serie de acciones que penetran las actividades de una organización. Tales acciones son penetrantes, y son inherentes a la manera como la administración dirige los negocios.

Por otro lado, las condiciones dinámicas y difíciles de la economía actual hacen que muchas empresas se enfrenten a situaciones en las que se incrementa la posibilidad o impacto de riesgos existentes o, más aún, generar nuevos riesgos, de un uso inadecuado del efectivo, su desviación o pérdida, por errores o irregularidades en los procesos realizados en la empresa, lo que hace más evidente la importancia del mantenimiento de un adecuado sistema de control interno.

En ese sentido, cobra importancia este estudio al analizar la estructura organizativa y los procedimientos establecidos para el control interno del efectivo en la empresa caso de estudio, la cual presenta diversas debilidades en la administración de este recurso tan vital para la organización, ya que no cuenta con un sistema automatizado para el registro de las transacciones, estando expuesta al riesgo de desvíos en su uso, por lo que los lineamientos que se propongan permitirán establecer políticas para su control.

Así mismo, se espera que el conocimiento de las debilidades del control interno y las actividades necesarias para mejorarlo contribuya a la consolidación de la empresa permitiéndoles alcanzar niveles de competitividad que redunden en beneficios para la empresa. También se espera que los resultados y conclusiones de este estudio puedan servir como complemento a la formación académica y al crecimiento profesional de la investigadora, así como de orientación y referencia a futuras investigaciones sobre el mismo tema, aportando información detallada sobre los elementos necesarios para un control interno eficaz del efectivo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Al iniciar un proceso de investigación se hace necesario definir un marco teórico referencial que oriente el estudio en todos sus aspectos, ya que dicha fundamentación teórica, determina la perspectiva del análisis y la visión que se tiene del problema que se asume en la investigación. En este sentido, Arias (2006:106) indica que el marco teórico “es el producto de la revisión documental-bibliográfica y consiste en una recopilación de ideas, postura de autores, conceptos y definiciones que sirven de base a la investigación por realizar”.

De allí que, esta sección presente los enfoques teóricos derivados del paradigma definido, además de definir los nuevos conceptos, reformular otros y establecer las clasificaciones y tipologías por usar etc., con la finalidad de dar sustento teórico al problema.

Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes, de acuerdo con Arias (2006:106), "reflejan los avances del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones". Es decir, permiten conocer cómo ha sido tratado un problema específico de investigación con anterioridad, los principales hallazgos y los aportes a la investigación que se realiza. En ese contexto, se consultaron los siguientes autores

Anaya, Fernández y González (2014) presentaron su trabajo de grado; titulado **Estrategias Financieras para la Optimización del Manejo y Control de Efectivo (Crédito y Cobranza) en la Empresa Contraste J&F C.A. Valencia, Estado Carabobo**, para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública ante la Universidad de Carabobo, el cual tuvo por objetivo proponer estrategias financieras para la optimización del manejo y control del efectivo de la mencionada empresa, para el mejoramiento de sus políticas y procesos en el departamento de crédito y cobranza.

El estudio se basó en los postulados conceptuales sobre el Crédito y Cobranza de Samuelson (2000), Ettinger y Golieb (2002) y Villaseñor (2000), sobre el Control Interno de Suárez y Mujica (2006) y Azócar (2008) y la Administración Financiera de Montalvo (2002). La información recolectada permitió a los investigadores concluir que existían múltiples problemas con respecto a la eficacia del proceso de crédito y cobranzas; además de la inexistencia de un adecuado control del programa de cobros ya que no existe revisión permanente de las facturas vencidas ni se aplican procedimientos de control de efectivo; lo cual traía como consecuencias atrasos en la cobranza con repercusiones negativas en la gestión de la empresa.

El trabajo de Anaya, Fernández y González (2014) permite comprender la importancia de contar con estrategias financieras para un adecuado control de las operaciones relacionadas con el flujo de caja, ya que de ello puede depender la operatividad de la empresa. Esta información se relaciona con la presente investigación al destacar la relevancia de un adecuado manejo de los recursos de una empresa, lo cual se incrementa en las economías inflacionarias, de allí que brinda orientación sobre las estrategias que podrían ser aplicadas en la empresa caso de estudio.

Márquez y Rojas (2011) presentaron su trabajo de grado ante la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre titulado **Análisis del Control Interno del Efectivo, Cuentas por Cobrar e Inventario en la Empresa Fremendez, C. A. ubicada en Cumaná, Estado Sucre**, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, cuyo objetivo fue analizar los procedimientos de control interno de los activos circulantes como efectivo, cuentas por cobrar e inventarios de la mencionada empresa.

El estudio se sustentó en el marco conceptual sobre control interno dados en el informe COSO, (Committee of Sponsoring Organizations of Treadway Comisión), en el marco normativo de las Declaración de las Normas de Auditoría N° 11 (DNA-11) emitido por la Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela y en el marco legal del Código de Comercio y la Ley del Impuesto Sobre La Renta. Los resultados evidenciaron que el control interno del efectivo y las cuentas por cobrar se aplicaban satisfactoriamente. Sin embargo, el control del inventario no se realizaba de manera adecuada, debido a una constante rotación de materiales que no permitía su adecuado almacenaje; de allí que las autoras concluyeran que la empresa presentaba fallas en su control interno, originadas mayormente por la falta un manual de normas y procedimientos que permitiera un estricto control de sus activos circulantes.

Este estudio guarda relación con la investigación que se pretende al referirse al control interno del efectivo, el cual es uno de los activos de mayor importancia en una organización, señalando la relevancia de contar con un sistema de control interno eficaz que permita a la empresa un manejo eficiente de los recursos como medio de alcanzar las metas y objetivos organizacionales. Este estudio aporta orientación para el diagnóstico y los

lineamientos propuestos, guiarán las acciones que puedan ser incluidas para dar solución a la problemática que se estudia.

Caro, Betancourt y Perozo (2010) presentó su trabajo de grado ante la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo titulado **Propuesta de Control Interno para el Mejoramiento del Área del Efectivo en la Unidad de Servicio de Salud Integral del Centro Policlínico Valencia ubicada en el Estado Carabobo** para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública, cuyo objetivo fue proponer mejoras al control interno del área del efectivo en la mencionada unidad.

En cuanto a su metodología, se enmarcó en la modalidad de un proyecto factible, de tipo descriptivo, partiendo de un diseño documental y de campo. Para recolectar la información se aplicó un cuestionario de 40 ítems dirigido a los 19 empleados en estudio y una entrevista semi estructurada de 9 preguntas dirigida al gerente; la validez de los instrumentos se realizó mediante el juicio de expertos y la confiabilidad a través del Coeficiente Kuder-Richardson, obteniéndose una coeficiente de 0.97.

El estudio se basó en el modelo conceptual del control interno propuesto por el informe COSO, además de los conceptos sobre Auditoría y Control Interno para el Manejo del Efectivo planteados por Rodríguez (2006), Peña (2003) y Gómez (2001). Los resultados permitieron concluir que la Unidad de Servicio debe aplicar mejores controles ya que no funciona adecuadamente la segregación y responsabilidad de las funciones, las generalidades del control interno, el registro y control de las operaciones relacionadas con el efectivo y el manejo de los ingresos y egresos; además el recurso humano era insuficiente para la cantidad de operaciones que allí se realizan, lo cual complicaba el control del efectivo. Por ello, se propusieron mejoras de control

interno como una herramienta que permitirá mejorar la eficiencia de las operaciones.

Este estudio aporta información útil sobre la necesidad de un control interno adecuado y permite a la investigadora tener una visión de los riesgos existentes en la administración de un negocio derivados del manejo del efectivo. Así mismo, aporta orientación sobre la metodología a utilizar y orienta sobre diversos aspectos del control interno que pueden ser abordados en la investigación que se propone.

Parra, Vargas y Vergara (2010) presentaron su trabajo de grado ante la Universidad de Carabobo, titulado **Diseño de un Manual de Normas y Procedimientos para el Control Interno del Efectivo y sus Equivalentes en el Colegio de Contadores Públicos del Estado Carabobo**, para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública, cuyo objetivo fue diseñar un manual de normas y procedimientos como una alternativa para solucionar la problemática relacionada con diversas debilidades de control interno y también dar información a la directiva de la organización sobre los diferentes procesos que afectan el efectivo y sus equivalentes.

En cuanto a basamento teóricos, los autores consultaron la Teoría de la Administración y el Control, los conceptos sobre el control interno ofrecido por Estupiñan (2006) basados en el Informe COSO, así como sobre el efectivo y sus equivalentes planteados por Catácora (2009) y Holmes (2004); además de los conceptos sobre manuales de Normas y Procedimientos. Los datos recolectados permitieron el diseño de un Manual de Normas y Procedimientos mediante diagramas de flujo, para permitir una visualización más gráfica y entendible de los diferentes procesos realizados en el Colegio de Contadores Público del Estado Carabobo.

Este estudio pone de manifiesto la necesidad de las organizaciones de implementar procedimientos y normas que permitan el control interno con la finalidad de garantizar que las actividades de la empresa sean ejecutadas dentro de los parámetros establecidos evitando las desviaciones que pueden producirse. Esta investigación aporta consideraciones importantes respecto a los lineamientos a proponer para mejorar el control internos de la empresa caso de estudio.

Bases Teóricas

Las bases teóricas permiten organizar y agrupar, de una manera intencional, las teorías que dan fundamento a una investigación. A ese respecto Hernández, Fernández y Baptista (2002:41), señalan que: “La función más importante de una teoría es explicar: decirnos por qué y cuándo ocurre un fenómeno”. Por lo tanto, la estructura lógica y consistencia de este marco permiten el análisis de hechos conocidos y orientan la búsqueda de otros datos relevantes para la investigación que se propone.

Este estudio se desarrolla con la finalidad de proponer lineamientos para la mejora de control interno del efectivo en una empresa comercializadora de mobiliario para hogar y oficinas ubicada en Valencia, Estado Carabobo, En ese sentido, se desarrollarán y considerarán diferentes aspectos que han de estudiarse a profundidad en el trabajo de grado de acuerdo a los siguientes ejes temáticos: El Proceso Administrativo y el Control Interno.

El Proceso Administrativo

Cuando se habla de la administración como proceso, los autores buscan subrayar el hecho de que todos los gerentes, sean cuales fueren sus

aptitudes personales desempeñan ciertas actividades interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas que desean. Al respecto, Chiavenato (2006:780), expresa que: "el número de variables que conforman el proceso administrativo tiene su origen en el desarrollo de una teoría general de la administración". De allí, que este proceso esté conformado por todas aquellas funciones que realiza el administrador para lograr los objetivos con la óptima utilización de los recursos.

En ese sentido puede decirse que la administración, comprende varias fases, etapas o funciones, por lo que se requiere conocerlas para poder aplicar correctamente el método, los principios y las técnicas de esta disciplina. Administrar, según Chiavenato (2006:781) es "el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización". Esta definición, establece las funciones básicas de todo proceso administrativo:

a) *Planificación*: Constituye la función administrativa más importante ya que en ella se desarrollan los objetivos para cada nivel de la organización determinando la forma para alcanzarlos. Por ello, requiere de la definición de los objetivos o metas, estableciendo una estrategia general para alcanzarlas y desarrollar una jerarquía completa de planes para coordinar las actividades.

Con relación a la planificación, Robbins y Coulter (2005) señalan que los planes definen una dirección, presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos, aportando guías para la obtención y compromiso de los recursos requeridos, además de orientar a sus miembros en el desempeño de actividades congruentes que

puedan ser controladas y medidas de tal manera que, cuando no sean satisfactorias, se puedan tomar medidas correctivas. Asimismo, busca reducir el impacto del cambio, minimizar el desperdicio y establecer los criterios a ser utilizados para controlar las operaciones. Los planes preparados por la alta dirección, pueden establecerse a corto, mediano o largo plazo.

b) *Organización*: Una vez preparados los planes, se crea la organización necesaria para llevarlos a la práctica y poder ejecutarlos, por lo que la organización debe determinar el tipo de estructura requerida para su realización. Es decir, la función de organización está relacionada con la estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de la empresa, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados.

En ese orden de ideas, Robbins y Coulter (2005:306) señalan que el sentido de la acción de organizar se corresponde con tareas relacionadas con la coordinación, distribución de responsabilidades, reagrupación o división de las funciones que ejecutaran los miembros de la organización, destacando que al “asignar el trabajo a las personas, se les brinda autoridad para realizarlo, pero a su vez se les responsabiliza de los resultados”.

En ese sentido, es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas establecidas por la misma, estableciendo la estructura apropiada para alcanzar los objetivos que han sido definidos.

c) *Dirección*: Es el elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de lo planeado, siendo fundamental en el proceso de gestión. Envuelve conceptos de motivación, liderazgo, guía, estímulo y actuación, por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones. Se trata por este medio de obtener los resultados que se hayan previsto y planeado. Esta función claramente tiene que ver con los factores humanos, ya que toda organización logra cumplir con sus objetivos, como resultado de los esfuerzos de sus miembros.

Al respecto, Robbins y Coulter (2005:316) señalan que consiste en “decidir los objetivos específicos a alcanzar, buscando que sean coherentes con las directrices globales de la organización, estableciendo el rumbo a seguir y conduciendo a la empresa o institución por él, avizorando el futuro partiendo del presente”. Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales, logrando obtener su mejor desempeño; tratando de convencerlos a que se les unan para lograr el futuro que surge de los pasos de la planificación y la organización.

d) *Controlar*: La última función básica es la de control o supervisión y se puede definir como el proceso de vigilar actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa. Su propósito inmediato, es medir, cualitativa y cuantitativamente, la ejecución con relación a los patrones de actuación establecidos y determinar, como resultado de esta comparación, si es necesario tomar acciones correctivas o remediales que encauce la ejecución en línea con las normas fijadas.

En ese sentido, Robbins (2004:458) señala que el control es el proceso de “supervisar las actividades para garantizar que se realicen según lo

planeado y corregir cualquier desviación significativa”; es decir, esta función está más íntimamente asociada con la función de planificación; ya que asegura si lo que se planeó, organizó y dirigió, realmente cumplió con los objetivos previstos.

El control, señalan Robbins y Coulter (2005:333), es importante, porque es el enlace final en la cadena de funciones administrativas; de allí que implique considerar tres elementos primordiales: Establecer las normas de desempeño, medir los resultados y compararlos con las normas establecidas, tomando las medidas correctivas cuando no se cumpla con las normas; permitiendo que la organización vaya en la vía correcta sin permitir que se desvíe de sus metas.

En la práctica, en el proceso administrativo no se ejecutan estas funciones de planeación, organización, dirección y control de manera aislada, sino que se realizan como un grupo de funciones interrelacionadas, como un círculo continuo que nunca debe terminar en una organización ya que no logrará alcanzar sus metas únicamente a base de una planificación comprometida con sus objetivos y las formas generales para alcanzarlos.

El Control Interno

El control interno se define como el proceso realizado por la dirección de una organización para aumentar la efectividad y eficiencia de las operaciones en todos los niveles de la misma, proporcionando seguridad razonable sobre la confiabilidad de los estados financieros, además de métodos coordinados para la protección de los activos, mientras garantiza el cumplimiento de leyes y regulaciones. En ese sentido, Perdomo (2004) define el Control Interno como un:

Plan de organización entre la contabilidad, funciones de empleados y procedimientos coordinador que adopta una empresa pública, privada o mixta, para obtener información confiable, salvaguardar sus bienes, promover la eficiencia de sus operaciones y adhesión a su política administrativa. (p. 3).

Por su parte, Cepeda (2003) argumenta que el control interno es un programa de organización y un conjunto de métodos y procedimientos coordinados y adoptados por una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la eficacia de sus datos contables y el grado de confianza que suscitan a efectos de promover la eficiencia de la administración y lograr el cumplimiento de la política administrativa establecida por la dirección de la empresa.

El control interno tuvo su desarrollo inicial en Europa en los años 747 y 814 cuando Carlomagno a través del *Missi Dominici* nombrara un clérigo y un laico para que inspeccionaran las provincias del Imperio. Más adelante, en el año 1319, Felipe V da a su Cámara de Cuentas, poderes administrativos y jurisdiccionales para el control de negocios financieros. Pero; se dice que fue a partir de 1494, cuando en Venecia el Franciscano Fray Lucas Paccioli o Pacciolo, mejor conocido como Lucas di Borgo, escribió un libro sobre la contabilidad de partida doble en, que aparecieron los libros de Contabilidad para controlar las operaciones de los negocios.

Durante los años de la Revolución Francesa se modificó el sistema monárquico y con base en los principios democráticos se perfeccionó la llamada separación de poderes, estableciendo así un sistema de control apoyado en principios de especialización y autonomía. En 1807 Napoleón Bonaparte, través de la corte de cuentas vigilaba los asuntos

contables del estado y le otorgaba atribuciones para investigar, juzgar y dictar sentencias.

Posteriormente, la auditoría como profesión fue reconocida por primera vez bajo la Ley Británica de Sociedades Anónimas de 1862. Entre 1862 y 1905, la profesión de auditor creció en Inglaterra y su principal objetivo entonces era la detección del fraude. Hacia 1900 llegó a Estados Unidos y allí se estableció con un concepto diferente, dándole a la auditoría como objetivo principal la revisión independiente de los asuntos financieros y de los resultados de las operaciones; dándole importancia al control interno.

El Control Interno puede ayudar a una organización en el cumplimiento de sus objetivos básicos, asegurar una información financiera confiable y garantizar el cumplimiento de leyes y regulaciones. Al respecto, Mantilla (2005) considera que:

El control interno puede ayudar a una entidad a conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad, y prevenir la pérdida de recursos. Puede ayudar a asegurar información financiera confiable, y a asegurar que la empresa cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdida de reputación y otras consecuencias. En suma, puede ayudar a una entidad a cumplir sus metas, evitando peligros no reconocidos y sorpresas a lo largo del camino. (p. 7).

Por otro lado, se debe tener en cuenta que el Control Interno puede proporcionar seguridad razonable más no absoluta a la dirección y consejo de administradores acerca de la consecución de los objetivos de la organización, ya que de acuerdo a Coopers & Lybrand e Instituto de Auditores Internos (1997) se deben considerar las limitaciones inherentes a

todo sistema de control interno que pueden afectar la posibilidad que tiene la organización de conseguir los objetivos planteados, tales como:

...juicios erróneos en la toma de decisiones o disfunciones debidas a fallos humanos o a simples errores. Por otra parte dos o más personas pueden confabularse para burlar los controles y la dirección siempre tiene la posibilidad de eludir el sistema de control interno. Finalmente, otra limitación es la necesidad de considerar los costes y beneficios relativos a cada control a implantar. (p. 107).

La teoría surgida en materia de conceptualización y evaluación de control interno, es la desarrollada y alcanzada por la Comisión Treadway (The Treadway Commission of Sponsoring Organizations) más conocida como Modelo de Control Interno COSO, que sigue los objetivos organizacionales del negocio. Éstos pueden definirse como los resultados que aspira lograr a largo plazo una organización a través de su misión básica teniendo en cuenta el ser medibles, razonables, claros, coherentes y estimulantes.

El control interno, según Cepeda (2003) se define como el proceso realizado por la dirección de una organización con el propósito de otorgar un nivel razonable de confianza a métodos coordinados para la protección de los activos, verificando la exactitud y confiabilidad de la información financiera y promoviendo la eficiencia de sus operaciones.

Thomas Watson, citado por Cepeda (2003), indica que el control interno es aplicable a la cultura empresarial y por lo tanto la cultura del control, por lo que puede afirmarse que cualquier organización que quiera sobrevivir y tener éxito debe tener un sólido conjunto de creencias sobre las cuales basa todas sus acciones y actitudes. Un sistema de control interno efectivo ha de ser

desarrollado por la organización en cada área de la misma, estableciendo con procedimientos que aseguren su estructura interna y comportamiento, además debe contar con un grupo humano capacitado para las funciones que han de cumplirse.

En otro contexto, de acuerdo a Cepeda (2003), el control interno debe ser diseñado para proporcionar una seguridad razonable de que se alcanzarán los objetivos en las siguientes categorías: efectividad y eficiencia de las operaciones, dirigidos hacia los objetivos básicos de la empresa; la confiabilidad de la información financiera, relacionada con la preparación y publicación de estados financieros dignos de confianza, incluyendo estados financieros intermedios y resumidos e información financiera derivada de dichos estados tales como ganancias por distribuir, reportadas públicamente; y el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables; que se ocupa del cumplimiento de las leyes y regulaciones a las cuales la empresa está sujeta.

Otra concepción del control interno está relacionada a los pasos que da un negocio para evitar el fraude, tanto la malversación de activos como por presentación de informes financieros fraudulentos, entre las categorías están: seguridad razonable, proceso, logro de objetivos, de allí que las organizaciones deben contar con un adecuado sistema de control Interno, siendo responsabilidad de la administración el diseño e implementación de un buen modelo que sea una herramienta útil y de fácil manejo, con el fin de evitar pérdidas ocasionadas por errores o fraudes.

Por su parte Mantilla (2005) afirma que el control interno es una herramienta útil para las personas que pretenden aplicar técnicas de gestión de riesgos corporativos, pero en ningún caso puede utilizarse

obligatoriamente para determinar la eficiencia en las operaciones. El autor señala los siguientes componentes del control interno:

Ambiente Interno o Este es el fundamento para todos los demás componentes, ya que influye en la conciencia de los empleados sobre el riesgo y es de vital importancia por estar relacionado con el fracaso o el éxito de una compañía.

Establecimiento de objetivos: Dependiendo de su objeto social, cada organización establece diferentes objetivos estratégicos con la finalidad de satisfacer su misión institucional y es donde se debe evaluar los riesgos con el fin de determinar sus implicaciones en el desarrollo de sus procesos.

Identificación de eventos: La administración de una compañía debe poder identificar los eventos que causarían mayor impacto, aquellos que de suceder afectaran a la organización bien sea de forma positiva o que por el al contrario se pueden convertirse en amenazas a la capacidad para implementar la estrategia y logro de los objetivos.

Evaluación de riesgos: Los riesgos en una organización se han de analizar dependiendo su impacto en la consecución del logro de los objetivos, de allí que la administración debe diseñar y determinar cómo se van a gestionar.

Respuesta a los riesgos: Se compone de elementos como: evaluación de posibles respuestas, selección de respuestas, perspectiva de cartera.

Actividades de control: Contiene las políticas, procedimientos, controles de los sistemas de información, controles específicos de la entidad,

que se llevan a cabo en una organización con el fin de asegurar que se está cumpliendo con la respuesta de la dirección a los riesgos detectados.

En otro contexto, el control interno desarrollado mediante el informe COSO está compuesto por cinco componentes interrelacionados, los cuales representan un proceso multidireccional, repetitivo y permanente en donde más de un componente influye en los otros y conforma un sistema integrado reaccionando dinámicamente a las condiciones cambiantes, es decir, cada uno de los componentes no puede verse de manera aislada ya que los mismos representan un todo; un cambio en alguno de ellos afecta directamente al resto del sistema, los componentes del informe COSO son los siguientes:

- Ambiente de control
- Valoración de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión – monitoreo.

Son diferentes autores o los mismos creadores que conceptualizan cada uno de los componentes del informe COSO, en este caso Mantilla, S. (2005), en su publicación titulada Control Interno Informe Coso, lo expresa de la siguiente:

Ambiente de Control: Establece el tono de una organización para influenciar la conciencia de control de su gente. Es el fundamento de todo lo demás componentes de control interno, proporcionando disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la competencia de la gente de la entidad; la filosofía de los administradores y el estilo de operación; la manera como la administración

asigna autoridad y responsabilidad, y como organiza y desarrolla a su gente y la atención y dirección que le presta el consejo de directores.

Al respecto, Mantilla, S. (2005:16), define el ambiente de control como: “el tono de una organización, influenciando la conciencia de control de sus empleados. Es el fundamento de todos los demás componentes del Control Interno, proporcionando disciplina y estructura”. Asimismo, añade el autor que el núcleo de un negocio es su personal, y el entorno en que trabaja; de allí que el ambiente de control propicie la estructura en la que los empleados deben cumplir los objetivos de la entidad.

Valoración de Riesgos: Cada entidad enfrenta una variedad de riesgos derivados de fuentes externas e internas, los cuales deben valorarse. Una condición previa para la valoración de riesgos es el establecimiento de objetivos, enlazados en niveles diferentes y consistentes internamente. La valoración de riesgos es la identificación y análisis de los riesgos relevantes para consecución de los objetivos, formando una base para la determinación de cómo deben administrarse los riesgos. Dado que las condiciones económicas, industriales, regulatoras y de operación continúan cambiando, se necesitan mecanismos para identificar y tratar los riesgos especiales asociados con el cambio.

De acuerdo a Mantilla, S. (2005:16), “la valorización de riesgos es la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, constituyendo una base para determinar cómo se deben administrar los riesgos”. Esta evaluación no es una tarea a cumplir de una vez para siempre, sino que debe ser un proceso continuo, una actividad básica de la organización, como la evaluación continua de la utilización de los sistemas de información o la mejora continua de los procesos.

Actividades de Control: Son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se están llevando a cabo las directivas administrativas. Tales actividades ayudan a asegurar que se están tomando las acciones necesarias para manejar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se dan a todo lo largo y ancho de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen un rango de actividades tan diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, reconciliaciones, revisión del desempeño de operaciones, seguridad de activos y segregación de responsabilidades.

En este sentido Mantilla, S. (2005), señala que hay actividades de control en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones y añade que:

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo. Ayudan a asegurar que se tomen las acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad. (p. 17)

Información y Comunicación: Este componente establece que debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y oportunidad que faciliten a la gente cumplir sus responsabilidades. El sistema de información produce documentos que contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, la cual hace posible operar y controlar el negocio. Ella se relaciona no solamente con los datos generados internamente sino también con la información sobre sucesos, actividades y condiciones externas necesarios para la toma de decisiones y la información externa de negocios.

También debe darse una comunicación efectiva en un sentido amplio que fluye hacia abajo, a lo largo y hacia arriba de la organización. Todo el personal debe recibir un mensaje claro por parte de la alta administración, respecto a que las responsabilidades de control deben asumirse seriamente. Ellos deben entender su propio papel en el sistema de control interno, lo mismo que como sus actividades individuales se relacionan con el trabajo de los demás.

Al respecto, Mantilla, S. (2005:18), señala que es importante identificar, desarrollar y comunicar la información de manera oportuna y con tiempo de modo que permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades. Para ello es necesario el uso adecuado de sistemas de información que producen reportes, contienen información de diversos ámbitos que ayuda a un buen manejo de las operaciones y a su vez controlar el negocio.

Monitoreo: Los sistemas de control interno requieren que sean monitoreados un proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo. Ello es realizado mediante acciones de monitoreo ongoing, evaluaciones separadas o una combinación de las dos. El monitoreo ongoing ocurre en el curso de las operaciones. Incluye las actividades regulares de administración y supervisión, así como otras acciones personales tomadas en el desempeño de sus obligaciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones separadas dependerán primariamente de la valoración de riesgos y de la actividad de los procedimientos de monitoreo ongoing. Las deficiencias del control interno deben reportarse hacia arriba informando los asuntos delicados a la gerencia, a la junta directiva.

Sobre el monitoreo, Mantilla, S. (2005:19) señala que “la supervisión sistemática debe darse en el transcurso de las operaciones e incluye tanto

actividades normales de dirección y supervisión, como otras llevadas a cabo por el personal en la ejecución de sus funciones”. Su alcance y frecuencia depende esencialmente de una evaluación de los riesgos y de la eficacia de los procesos de supervisión. Las deficiencias detectadas deben ser notificadas a niveles superiores en cuanto a los aspectos significativos observados.

El COSO define el control interno como aquel proceso que se encarga de realizar el Consejo Administración, la dirección y el colectivo restante de una entidad, con el propósito de otorgar un nivel razonable de confianza en la consecución de los siguientes objetivos:

- Asegurar la exactitud y confiabilidad de los datos de la contabilidad y de las operaciones financieras.
- Proteger los recursos contra el despilfarro, el fraude o el uso ineficiente, así como evaluar el desempeño de todas las divisiones administrativas y funciones de la entidad (eficacia y eficiencia de las operaciones).
- Asegurar el cumplimiento de las políticas normativas económicas de la entidad.

De tal forma que el control interno es el conjunto de mecanismos, sistemas, procedimientos y normas que aseguran una eficiente gestión de la entidad, la consecución de sus objetivos y el mantenimiento de su patrimonio, en un ambiente de participación e integración de todos aquellos que lo emplean y con los que se relacionan: clientes y proveedores.

De todo esto se deduce que el control interno es el sistema nervioso de una empresa ya que abarca toda la organización, sirve como un sistema de comunicación de dos vías, y está diseñado únicamente para hacer frente a las necesidades de una empresa específica. Incluye mucho más que el sistema contable y cubre aspectos tales como: las prácticas de empleo y entrenamiento, control de calidad, planeación de la producción, política de venta y auditoría interna. Toda operación lleva implícito el control interno.

El trabajo lo ejecuta sin percatarse de que es miembro activo de su ejecución. Cuando se ejecuta un proceso el concepto de control debe funcionar dentro de él. El sistema de control interno se desarrolla y vive dentro de la organización, con procedimiento o forma preestablecidos que aseguren su estructura interna y comportamiento; además debe contar con un grupo humano idóneo para las funciones a cumplir.

El control interno no puede ser un elemento restrictivo, sino que posibilite los procesos, permitiendo y promoviendo la consecución de los objetivos en uno o más ámbitos independientes, pero con elementos comunes Según Cooper & Lybrand e Instituto de Auditores Interno (1997), los objetivos de control interno pueden clasificarse y enfocarse para su análisis en tres categorías, los cuales son:

Objetivos Operacionales: Hace referencia a la utilización eficaz y eficiente de los recursos de la entidad.

Objetivos Relacionados con la Información Financiera.: Esta relacionado a la preparación de estados financieros fiables.

Objetivos de Cumplimiento: se refiere al cumplimiento por parte de la entidad de las leyes y normas que se le sean aplicables. (p. 19)

Estas tres categorías permiten centrarse en los diferentes aspectos del control interno.

Importancia del Control Interno

El alcance de los objetivos de Control Interno permite mantener a la organización en un ámbito de constante crecimiento, profundizando esta idea, Magdaleno F. (2006:120), señala que “El control interno puede ayudar a una entidad a lograr su desempeño y metas de rentabilidad, y prevenir pérdida de sus recursos. Puede ayudar a garantizar lo confiable de sus informes financieros”. De allí que contribuya a asegurar que la empresa cumpla con las leyes y regulaciones, evitando perjuicios y demás consecuencias a su reputación.

En suma, puede ayudar a la entidad a ir donde quiera y deseé, y evitar trampas y sorpresas a lo largo del camino. A todo esto, el control interno es una herramienta que ofrece a la organización la oportunidad de prevenir y detectar debilidades en los procesos y así garantizar que las actividades se estén realizando de la manera más eficiente, para la salvaguarda de los activos y razonabilidad de las cifras presentadas en los estados financieros y así obtener un control eficaz sobre todos los aspectos vitales de la organización, como leyes y regulaciones.

El efectivo y sus equivalentes

El efectivo es uno de los activos más importante en una empresa, por su nivel de convertibilidad en otro bien o servicio que la empresa necesite y siendo el más expuesto a actos dolosos por el personal de la organización como terceros. Para las definiciones del efectivo y sus equivalentes, se

extraen las de Catacora (2009), siendo este autor quien mejor se ajusta a las necesidades de esta investigación; plantea:

El efectivo es la primera partida que aparece en un balance general y representa uno de los renglones más importante de los rubros del activo de una entidad. El efectivo está representado por el dinero disponible en los bancos, el segregado para los fines específicos, como por ejemplo, un fondo fijo para gastos menores, u otras partidas que se puedan considerar equivalentes del efectivo. (p. 195).

En ese sentido, puede decirse que una empresa debe dirigir gran parte de su esfuerzos hacia la administración eficiente del efectivo, debido a que éste representa el principal elemento de capital de trabajo requerido para cumplir con la gran mayoría de los compromisos, contraídos con terceros a través de pasivos o sencillamente para la cancelación inmediata o futura de un bien o servicio recibido

Por otro lado, los equivalentes, de acuerdo con el mencionado autor, están relacionados con inversiones que se realizan a corto plazo y que se consideran bastante liquidas, las cuales deben cumplir con ciertas condiciones. La primera de ellas está referida a que las inversiones deben ser fácilmente convertibles en efectivo. La segunda condición que debe cumplir con una partida para que sea considerada equivalente del efectivo, está relacionada con el vencimiento de la inversión, lo cual debe ser lo más cercano posible para que no exista riesgo de su conversión en efectivo. La norma generalmente utilizada es la de considerar como equivalente del efectivo las partidas con vencimiento menores a tres meses contando a partir de la fecha de elaboración del balance general.

Para cualquier organización, el efectivo es uno de los activos más importantes ya sea por la disponibilidad del mismo o por la susceptibilidad hacia los fraudes y sustracciones indebidas. Por ser el efectivo muy susceptible a que se cometan diversas irregularidades es de suma importancia que se tengan las medidas de control interno necesarias para así asegurarse de una buena utilización de este.

En ese contexto, Holmes (2004:284) aconseja que deba darse importancia al control interno del efectivo y señala que

Un control interno apropiado aconseja que todos los ingresos en efectivo se depositen intactos, esto es, como se reciben; que todo el efectivo que debiera recibirse se reciba; que se hagan únicamente los desembolsos autorizados; que todos los desembolsos se hagan con cheque; que se dé debidamente cuenta en la contabilidad de los ingresos y de los egresos, y que las distribuciones entre las cuentas estén bien hechas. (Pag.284)

Asimismo, un adecuado control interno exige también la separación de las obligaciones personales en la recepción de efectivo, la contabilización de los recibos, los depósitos en el banco, la conciliación de las cuentas, la autorización de los desembolsos y las entregas de efectivo de las funciones. El éxito de la buena administración del efectivo descansa en las fortalezas que contengan el control interno establecido. Prácticamente, todas las transacciones que realiza una empresa afectan o afectarán en el futuro el rubro del efectivo; si a esta le añadimos la de que, por su naturaleza, es el activo que más se presta para manejos no idóneos, son razones poderosas para poner especial énfasis en la implementación de un efectivo y estricto control interno.

A continuación, se mencionan algunas normas generales que se recomiendan para un adecuado sistema de control interno, tomadas del libro de Brito (2007:148): “Separación de funciones, depósitos diarios, creación de cuentas bancarias, autorización para firmar cheques, endosos de cheques recibidos, documentos de respaldo, chequeras, beneficiarios de los cheques, arqueos de caja”

Es importante acotar que una buena parte de los ingresos de la empresa caso de estudio, es percibida a través de la caja; por lo que debido a la importancia que tiene el área de caja para la recepción del efectivo y sus equivalentes se debe hacer mayor énfasis en el Control Interno que debe ser implementado en ésta.

El Control Interno del Efectivo

La administración del efectivo es una de las actividades fundamentales en la administración del capital de trabajo, pues según Rodríguez (2006:112) “la caja representa el activo más líquido que poseen las empresas”. El término efectivo o caja se refiere a todo el dinero, ya sea en caja o en cuenta de banco que posee la organización, que genera o recibe durante un período determinado, que se distingue por no producir ningún rendimiento y posibilita la utilización de forma inmediata del dinero en las operaciones de la empresa. El objetivo fundamental del control interno del efectivo es minimizar los saldos de efectivos ociosos, logrando un equilibrio entre los beneficios y los costos de la liquidez.

De acuerdo con el autor, la administración del efectivo comprende el manejo del dinero de la organización y obtener así la mayor disponibilidad de

efectivo y el máximo de ingresos por intereses sobre cualquier fondo que no se esté utilizando, por lo que se requiere ejercer un control interno que garantice que este importante recurso no sea desviado o utilizado para fines personales de los empleados.

Según Rodríguez (2006) el control interno del efectivo está constituido por una serie de procedimientos bien establecidos, con el objetivo de monitorear todas las actividades de la empresa que puedan afectar el manejo del efectivo. Estos procedimientos tienen como propósito resguardar el efectivo, garantizando la exactitud y confiabilidad de los registros mediante una adecuada división del trabajo, delegación la autoridad, asignando las respectivas responsabilidades, promocionando al personal eficiente y logrando la identificación de este con las políticas de la empresa.

Bases Legales

Se constituyen por el conjunto de documentos de naturaleza legal que sirven de testimonio referencial y de soporte a la investigación, entre esos documentos están: Normas, Leyes, Reglamentos, Decretos y Resoluciones. Esto establece un marco jurídico sobre el cual se ampara la actividad desarrollada por la empresa objeto de la investigación, dotándole validez a los resultados que se obtengan.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)

Publicada en Gaceta Oficial del jueves 30 de diciembre de 1999, N° 36.860; en sus artículos 52 y 112, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) consagra el derecho de las personas jurídicas y naturales a constituirse en sociedades mercantiles con fines de lucro, y a

través de los artículos 94 y 114 establece las responsabilidades y sanciones que estas asumen en caso de algún ilícito o irregularidad de acuerdo a la ley en materia de administración de recursos financieros.

Bases Normativas

Declaración de Principios de Contabilidad N°0

DPC-0 Normas básicas y principios de contabilidad de aceptación general, donde se referencia las normas básicas, conceptos teóricos y criterios específicos, contenidos bajo la Declaración de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA), concernientes con la preparación y presentación de los estados financieros para una buena toma de decisiones de los beneficiarios interno y externos.

Publicación Técnica N°2 emitida por la Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela

La Publicación Técnica N° 2 tiene como objetivo de estudio el control interno por parte del Contador Público, en dicha publicación se evidencia el estudio y la evaluación que debe realizar el auditor sobre el control interno existente en la empresa como base para determinar la naturaleza, extensión y oportunidad de los procedimientos de auditoría que va a aplicar en su examen de los estados financieros.

Norma Internacional de Auditoría No. 400

NIA-400 tiene como objetivo fundamental las evaluaciones de riesgo y del control interno, que ayuden a la comprensión de los sistemas de

contabilidad y del control interno y sobre el riesgo de auditoría y sus componentes: riesgo inherente, riesgo de detección y riesgo de control. El auditor deberá tener una comprensión de los sistemas de contabilidad y del control interno de cada empresa, suficiente para planearla auditoría y desarrollar un enfoque de auditoría efectivo, aplicando su juicio profesional para evaluar el riesgo de auditoría y diseñar los procedimientos y lineamientos a seguir.

Declaración sobre Normas y Procedimientos de Auditoría No. 4 emitida por la Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela

DNA-4 donde se explica cómo se debe preparar el informe de control interno, donde se debe reflejar el carácter del examen efectuado, su alcance y grado de responsabilidad que, como consecuencia de él asume, la misma puede hacerse a través de una carta de presentación o formando parte integral del informe.

Definición de Términos

Actividades: Conjunto de acciones necesarias para mantener en forma continua y permanente, la operatividad de las funciones del gobierno.

Actividades de Control: Son las políticas y los procedimientos que permiten obtener una seguridad razonable de que se llevan a cabo las disposiciones emitidas por la máxima autoridad y los niveles gerenciales y de jefatura.

Comunicación hacia Abajo: Comunicación que fluye hacia abajo, de un gerente a los empleados.

Comunicación hacia Arriba: Comunicación que fluye hacia arriba, de los empleados a los gerentes.

Control administrativo: Procedimiento de control interno que no tiene relación directa con la confiabilidad de los registros contables.

Control Contable: Procedimiento de control interno que se relaciona directamente con la protección de los activos o con la confiabilidad de los registros contables.

Control Interno: comprende el de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables.

Deficiencia: Defecto del control interno percibido, oportunidad de fortalecer el sistema de control interno.

Diagnóstico: Estudio de estándares contra los cuales puede medirse un sistema de control interno para determinar su efectividad.

Efectividad: Es la relación entre los resultados obtenidos y los propuestos.

Eficiencia: Logro de los fines con la menor cantidad de recursos.

Gerente: Alguien que trabaja con otras personas y a través de ellas, coordinando sus actividades de trabajo para lograr los objetivos organizacionales.

Organización: Cualquier sistema estructurado de reglas y relaciones funcionales diseñado para llevar a cabo las políticas empresariales o, más precisamente, los programas que tales políticas inspiran.

Políticas: Normas para tomar decisiones.

Riesgo: Posibilidad de que no puedan prevenirse o detectarse errores o irregularidades importantes.

Sistema: Conjunto de métodos, procedimientos o técnicas relacionados con objeto de formar un todo organizado.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Para lograr los objetivos planteados en una investigación, es necesario elegir un método que le de objetividad, confiabilidad y el rigor científico que de validez y confiabilidad a sus resultados. De allí que, de acuerdo con Sabino (2002) se deba establecer un marco metodológico que incluya los procedimientos lógicos tecno-operacionales implícitos en todo proceso investigativo, de manera que le den un sustento científico aportándole confiabilidad y validez al enmarcarlo en el rigor del método.

En ese sentido, este capítulo describe la metodología que rigió el estudio e incluye los siguientes aspectos: el diseño, tipo y nivel de la investigación, su procedimiento, la población y muestra, así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos y la validez del instrumento.

Diseño, Tipo y Nivel de la Investigación

Este estudio, orientado a proponer lineamientos para la mejora de control interno del efectivo en una empresa comercializadora de mobiliario para hogar y oficinas ubicada en Valencia, Estado Carabobo, tuvo un enfoque cualitativo ya que se recolectaron datos posibles sin medición numérica.

Asimismo, se enmarcó en la modalidad de los proyectos factibles, pues buscaba ofrecer una solución viable a la problemática que se estudia, mediante la propuesta de lineamientos para la mejora de control interno del efectivo en una empresa comercializadora objeto de estudio, que sean viables de ser implementados y así lograr los objetivos planteados. Sobre los

proyectos factibles, el Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales, de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) (2006) señala que consiste en:

La investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta, de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; pueden referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos. (p. 21).

Es decir el mismo consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales, puede referirse a la formulación de políticas, programa, tecnologías, métodos o procesos.

Por otro lado, este estudio fue de tipo no experimental y de campo, ya que los datos se recolectaron directamente, en el ambiente natural en que se observó la situación problemática mediante el trabajo concreto de la investigadora, es decir donde ocurren los hechos tal como se manifiestan en su ambiente natural, sin que la investigadora manipulara de manera alguna las variables en estudio; tal como manifiesta Arias (2006:48) quien señala de la investigación de campo “consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna”.

Con relación a los diseños no experimentales, Tamayo y Tamayo (2003:108) refiere que éstos se utilizan cuando la investigación “se realiza sin manipular deliberadamente las variables independientes, se basa en

variables que ya ocurrieron o se dieron en la realidad sin la intervención directa del investigador”.

Por otro lado, respecto al nivel, Arias (2006:23) señala que éste se refiere al “grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto de estudio”. En este estudio, los objetivos planteados llevan a la propuesta de lineamientos para mejorar el control interno del efectivo. De allí, que su nivel sea de tipo proyectivo, sobre el cual Palella y Martins (2006:103), señalan que éste “intenta proponer soluciones a una situación determinada. Implica explorar, describir, explicar y proponer alternativas de cambio, y no necesariamente ejecutar la propuesta”.

Método de la Investigación

En virtud que la investigación se enmarca en la modalidad de los proyectos factibles, para el desarrollo de esta investigación se contemplaron tres fases:

En la Primera fase se realizó un diagnóstico del control interno del proceso del manejo de efectivo en la empresa caso de estudio, así como se identificaron los procesos requeridos para un adecuado control interno del efectivo en la empresa caso de estudio; a fin de realizar una matriz DOFA que permitiera establecer las fortalezas y debilidades de la empresa en la implementación de un adecuado control interno permitiendo delinear una propuesta que atendiera las necesidades de la empresa.

En la Segunda Fase: con la información recolectada se revisaron los datos obtenidos relacionados con la problemática que se indaga y se realizó un estudio de la factibilidad técnico operativa, psico-social y económica o

financiera de implementar la propuesta con la finalidad poder establecer o diseñar los lineamientos que permitieran mejorar el control interno en la empresa. Para ello se consideraron los objetivos generales y específicos del manual de normas y procedimientos que se pretende.

En la Tercera Fase, después de analizar el diagnóstico y determinar los elementos de control interno necesarios, además de verificar la factibilidad, se procedió a establecer lineamientos que faciliten la mejora continua del control interno del efectivo; con los cuales se diseñó la propuesta, estableciendo sus características y objetivos.

Población y Muestra

La población de una investigación es definida por Tamayo y Tamayo (2003:92) como “la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de la población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”, es decir, es el conjunto de todos los elementos, personas o cosas que concuerdan con determinadas especificaciones. En el caso de esta investigación la población estará conformada por todo el personal que labora en la empresa objeto de estudio; es decir 13 personas, de las cuales se puede obtener la información necesaria y que se encuentra distribuida de la siguiente manera:

Cuadro No. 1
Población de la Empresa caso de estudio

Cargo	Cantidad de Personas
Gerente General	1
Administradora	1
Asistente Administrativo	1

Contadora	1
Auxiliar Contable	1
Supervisor de Diseños	1
Diseñadores	2
Supervisor de Instalaciones	1
Asistente de Instalaciones	1
Instaladores	3
TOTALES	13

Con respecto a la muestra, Balestrini (2001:141) la define como “una parte de la población, o sea, un número de individuos u objetos seleccionados científicamente, cada uno de los cuales es un elemento del universo”, es decir, está no es más que una parte de la población que comparte sus características, por lo que puede representarla. En el caso de esta investigación, se considera que no todos los trabajadores pueden suministrar la información que se requiere, por lo que se seleccionará una muestra de manera intencional, conformada por tres personas (03) personas, integrada por el Gerente General, la Administradora y la Contadora.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

En función de los objetivos que se plantean para la presente investigación, enmarcada en un proyecto factible, se utilizaron diferentes técnicas para la recolección de la información la observación directa participante y la encuesta. Inicialmente se utilizó la observación directa, no participante, con la finalidad de observar cómo se ejecutan en la empresa las operaciones y transacciones que involucran el manejo del efectivo.

En ese sentido, la observación fue directa ya que la investigadora se puso en contacto personalmente con el hecho o fenómeno a investigar y no participante porque recogió la información sin intervenir para nada en las actividades de la empresa. Sobre la observación, Palella y Martins (2006:129) señalan que es directa “cuando el investigador se pone en contacto personalmente con el hecho o fenómeno a investigar” y participante cuando “el investigador se incluye en el grupo, hecho o fenómeno observado, para obtener la información desde dentro”.

Luego, se empleó la técnica de la entrevista, la cual consiste de acuerdo con Tamayo y Tamayo (2003:123) se define como: “la relación directa establecida entre el investigador y su objeto de estudio a través de individuos o grupos con el fin de obtener testimonios orales”. Para su conducción, se eligió el tipo semi-estructurado, en el cual, según Sabino (2002:124), “existe un margen más o menos grande de libertad para formular las preguntas y las respuestas. No se guían por lo tanto por un cuestionario o modelo rígido, sino que discurren con cierto grado de espontaneidad”.

Es decir, se parte de un guion de preguntas elaborado por el entrevistador, que permite mayor libertad y flexibilidad para profundizar en la recolección de información. Para el diseño de las preguntas, se hizo un registro de la información mediante la técnica del Cuadro Técnico Metodológico sugerida por Delgado Y., Colombo L. y Orfila R. (2003) para realizar la operacionalización de los objetivos, permitiendo especificar con mayor precisión la información. Luego, dada la muestra seleccionada se aplicó la entrevista semi-estructurada a las personas responsables de la toma de decisiones en el proceso de control interno del efectivo en la empresa.

Cuadro No. 2
CUADRO TÉCNICO METODOLÓGICO

Objetivo General: Proponer lineamientos para la mejora de control interno del efectivo en una empresa comercializadora de mobiliario para hogar y oficinas ubicada en Valencia, Estado Carabobo

Objetivo Específico	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos	Fuente
Diagnosticar el proceso del manejo de efectivo en una empresa comercializadora de mobiliario para hogar y oficinas ubicada en Valencia, Estado Carabobo	Manejo del efectivo	Normas y procedimientos División del trabajo Control de información	<ol style="list-style-type: none"> 1. La empresa ha establecido las políticas para el manejo del efectivo 2. Se cuenta con manuales de la organización que establecen las responsabilidades para el manejo del efectivo 3. La empresa ha documentado los procedimientos para el registro de las transacciones que involucran el manejo del efectivo 4. Las diferentes funciones de ingreso y egreso del dinero son realizadas por empleados distintos 5. La empresa ha definido los formularios necesarios para un adecuado control del efectivo 6. Se cuenta con procedimientos de control para la información que se genera de las diferentes transacciones 7. La gerencia supervisa sistemáticamente las operaciones en la caja 8. Están bien definidos los niveles de autoridad para el egreso del efectivo 	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevista a los empleados (guion) - Observación directa 	Gerente General, Administradora y Contadora de la empresa

Fuente: Sánchez (2015)

Cuadro No. 2
CUADRO TÉCNICO METODOLÓGICO (Cont.)

Objetivo General: Proponer lineamientos para la mejora de control interno del efectivo en una empresa comercializadora de mobiliario para hogar y oficinas ubicada en Valencia, Estado Carabobo

Objetivo Específico	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos	Fuente
Identificar los procesos requeridos para un adecuado control interno del efectivo en la empresa caso de estudio	Control interno del efectivo	<p>Ambiente de Control</p> <p>Análisis de riesgos</p> <p>Actividades de control</p> <p>Información y comunicación</p> <p>Monitoreo</p>	<p>9. La empresa ha establecido las políticas para el control interno del efectivo</p> <p>10. Se cuenta con los recursos humanos que permitan una adecuado control del manejo del efectivo</p> <p>11. La empresa ha revisado sus procesos para evaluar los posibles riesgos</p> <p>12. Las diferentes funciones del manejo del efectivo han sido segregadas como medio de control</p> <p>13. La empresa realiza una rotación periódica de deberes y funciones</p> <p>14. Se cuenta con procedimientos documentados para cada proceso como medio de establecer el control</p> <p>15. Se lleva un estricto control de los formularios emitidos.</p> <p>16. La empresa realiza depósitos diarios con un arqueo de caja</p> <p>17. Se emiten reportes diarios de ingresos y egresos</p> <p>18. La administración informa a la dirección de las desviaciones encontradas</p> <p>19. La dirección realiza auditorias eventuales de manera no anticipada de las transacciones</p> <p>20. La empresa realiza sistemáticamente auditorias para verificar el correcto registro de las operaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevista a los empleados (guion) - Observación directa 	Gerente General, Administradora y Contadora de la empresa

Fuente: Sánchez (2015)

Validez del Instrumento de Recolección

La validez de un instrumento, según Hernández, Fernández y Batista (2002:224), se refiere “al grado de grado con que un instrumento mide lo que se supone debe medir”. De allí, que para determinar la pertinencia de un instrumento de recolección, se realizó un análisis de su construcción para evaluar su validez de contenido; la cual los autores antes mencionados, señalan que se refiere a la manera cómo “un instrumento de medición debe contener todos los ítems del dominio de contenido de los aspectos a medir”. A ese respecto, se verifica que el instrumento incluya los diferentes indicadores que se expresan en la tabla de especificaciones sobre los aspectos a investigar.

En ese orden de ideas, para estimar la validez de contenido se utilizó el juicio de expertos, mediante un equipo constituido por tres (3) profesionales de la Universidad de Carabobo, vinculados con el tema de la investigación en curso, a quienes se entregó el Cuadro Técnico Metodológico, así como el instrumento diseñado, con la finalidad de que evaluaran, bajo criterios de claridad, congruencia, redacción y pertinencia, si los ítems presentados se correspondían con los objetivos e indicadores de las dimensiones en estudio. Sus observaciones y consideraciones sirvieron de orientación para el diseño final del instrumento.

En cuanto a la confiabilidad, Palella y Matins (2006:176) la definen como “la ausencia de error aleatorio en un instrumento de recolección de datos”, es decir, expresa el grado de consistencia que debe existir entre los resultados observados al aplicar un instrumento de recopilación de datos en dos ocasiones al mismo grupo de sujetos bajo condiciones muy semejantes. Para garantizar la confiabilidad de la información recolectada, las entrevistas

fueron grabadas y transcritas, para luego presentar la transcripción de las mismas a los entrevistados quienes verificaron la fidelidad de la información presentada y dieron su conformidad.

Técnicas de Presentación y Análisis de Información

La información recopilada mediante los cuestionarios se analizó mediante el uso del análisis descriptivo, el cual a través de las técnicas inductivas y deductivas permitió a los investigadores interpretar la información recolectada respecto a la realidad de la institución y poder así, presentar una propuesta que responde a las necesidades de la misma y solucionar la problemática detectada. Para el análisis de la información recolectada mediante la observación, se hace uso de la descripción analítica.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Después de recopilar la información requerida a través de las técnicas de la observación directa no participante y la aplicación de la entrevista semi-estructurada aplicada al Gerente General, la Administradora y la Contadora de la empresa, fue posible dar cumplimiento a los dos primeros objetivos específicos de la investigación, referidos a diagnosticar el proceso del manejo de efectivo en una empresa comercializadora de mobiliario para hogar y oficinas ubicada en Valencia, Estado Carabobo y establecer mediante una matriz DOFA las fortalezas y debilidades en los procesos requeridos para un adecuado control interno en la misma.

En ese sentido con relación al primer objetivo de diagnosticar el proceso del manejo de efectivo, de la observación realizada por la investigadora en la empresa, debe decirse que no pudo evidenciarse que los trabajadores dispongan con un manual de normas y procedimientos debidamente documentados para los diferentes procesos relacionados con el manejo del efectivo. Asimismo, la investigadora no pudo constatar que la empresa haya establecido políticas para el proceso de las diferentes operaciones que involucran el control del efectivo.

Sin embargo, se pudo conocer que se está en proceso de desarrollar los diferentes manuales de la organización, tales como el de normas y procedimientos, descripciones de cargos y otros, en busca de mejorar la gestión y poder adaptarse a los diferentes cambios que se producen por causa de las condiciones económicas en el país y en el entorno de la empresa.

Por otro lado, debe decirse que la empresa es una pequeña organización que surge del emprendimiento familiar que ha presentado un crecimiento moderado desde su fundación, que está siendo afectada por los problemas que tradicionalmente han afectado la gestión de las pequeñas empresas familiares, como el dificultad de separar los diferentes tipos de relaciones, familiares y de negocios.

En otro contexto, debe decirse que como la mayoría de las pequeñas y medianas empresas familiares, la dirección y planificación recae en manos un propietario, quien conoce mucho del elemento principal de su negocio, pero muestra debilidades en la formación formal en materia administrativa o gerencial, por lo que las funciones de planificación, dirección, organización y control se realizan de manera empírica e intuitiva, tratando de mantener un control férreo de las operaciones, lo cual en ocasiones afecta las operaciones en la empresa al reducir la delegación de funciones y la efectividad del proceso de toma de decisiones.

Estas dificultades se evidencian en la empresa, donde a pesar de contar con sistemas de información, el manejo de las gestiones relacionadas con los ingresos de efectivos en ocasiones se realizan de manera desordenada, sin seguir un procedimiento específico que separe las diferentes etapas del proceso, sin realizarse el debido registro al momento, o ingresarlo a caja de manera oportuna lo que ocasiona que no se tenga un adecuado control del efectivo y su ingreso a caja.

También, puede decirse que por ser una empresa pequeña se produce un volumen de transacciones que podría ser manejado de manera más eficiente, con un adecuado control interno de las mismas que evitaría las disparidades entre lo que dicen los registros que hay en caja o en las cuentas

de bancos y lo que en realidad existe. Sin embargo, no se sigue un procedimiento que especifique como registrar esas cuentas, lo que produce cierto desorden en la ejecución de los registros necesarios.

Con respecto a identificar los diferentes componentes del control interno, en cuanto al Ambiente de Control, referido a la filosofía que debe establecer la dirección en materia de control interno, se observa una acción comprometida de la Gerencia General con el establecimiento de los diferentes manuales de políticas, normas y procedimientos, los cuales aún están en desarrollo y los que ya se han desarrollado no se han implementado. Tampoco se observa la divulgación de elementos como la misión, visión o valores de la organización.

En otro contexto, presentan debilidades en lo que respecta a la evaluación de riesgos, pues no se cuentan con procedimientos o mecanismos que permitan un análisis de los riesgos para establecer los efectos de determinados acontecimientos en los objetivos establecidos; por lo que la institución no identifica, ni analiza los factores de riesgos internos o externos. Por otra parte, al no contar con mecanismos para evaluar los cambios en el entorno económico, político o tecnológico, no le permite identificar de manera rápida y efectiva los riesgos derivados de los mismos.

Con relación a las Actividades de control, referidas a las políticas y procedimientos necesarios para asegurar una adecuada respuesta al riesgo, no se pudo evidenciar que la empresa los haya establecido en todos sus niveles y en todas sus funciones; observándose, la carencia de manuales de normas y procedimientos que ayuden al personal en la ejecución de sus funciones.

Por otro lado, al analizar el elemento Información y comunicación, no se pudo constatar un adecuado sistema de información dentro de la empresa, ya que ésta se presenta de manera informal en vista de que no existen canales de información preestablecidos que indiquen un mensaje claro sobre las responsabilidades que deben asumirse, las instrucciones se expresan de manera verbal; lo que dificulta identificar, evaluar y responder a los riesgos, de manera que la institución pueda alcanzar sus objetivos.

El último elemento del control interno es el monitoreo o supervisión, lo cual implica que ésta se lleve de manera sistemática para asegurar su correcto funcionamiento y la calidad de sus resultados a lo largo del tiempo. Al respecto, no se pudo evidenciar que se realicen reuniones con el personal para mejorar el funcionamiento del mismo ni se realiza una evaluación de las actividades que sirvan para monitorear la efectividad del control interno establecido. Por otro lado, no existe un procedimiento formal que permita verificar que se tomen las acciones correctivas.

Por otro lado, de las entrevistas se pudieron obtener datos que permiten profundizar en el diagnóstico de la situación actual de los procesos relacionados con el manejo del efectivo. Los resultados de las entrevistas se muestran a continuación presentando la pregunta seguida de la transcripción de las respuestas obtenidas, identificándolas con las letras GG para el Gerente General; AD para la Administradora y CO para la Contadora, seguida de una interpretación dada por la investigadora a manera de resumen de las respuestas.

1. ¿Considera Usted que la empresa ha establecido y divulgado adecuadamente su visión, misión y valores corporativos con respecto al desarrollo del control interno?

GG: No, a pesar de que existen en el Manual, la divulgación no ha sido la más efectiva.

AD: No, bien es cierto que existe un manual pero en ocasiones no se hace uso de ellos.

CO: No. Se están desarrollando los manuales de la organización y a pesar de contar con estos elementos no han sido dados a conocer ni divulgados en la empresa.

Interpretación: Los tres entrevistados concuerdan que la empresa cuenta con un Manual de la Organización, pero no ha sido implementado adecuadamente, tal como se pudo evidenciar en la observación pues se pudo verificar que la mayoría de los trabajadores no conoce tales manuales. La falta de estos manuales dificulta que la empresa pueda establecer el adecuado ambiente de control necesario para desarrollar un sistema de control interno que permita ofrecer seguridad razonable sobre el buen desempeño de la organización.

2. ¿Conoce Usted si la empresa ha establecido las políticas para el manejo del efectivo?

GG: Si, mediante el Manual de Procedimientos Administrativos.

AD: Si, se establecieron políticas para el control y manejo del efectivo en la empresa para evitar el mal aprovechamiento del mismo.

CO: La empresa está desarrollando los diferentes manuales necesarios para mejorar la gestión, sin embargo a pesar de haber establecido las

diferentes políticas, éstas son desconocidas por muchos por falta de su divulgación y aplicación efectiva.

Interpretación: Los tres entrevistados concuerdan que se han establecido las políticas, pero se pudo evidenciar que no ha sido debidamente divulgado ni puesta en práctica, lo que a los efectos prácticos de establecer un ambiente propicio para un adecuado control interno se traduce en la carencia de la misma.

3. ¿Se cuenta con manuales de la organización que establecen las responsabilidades para el manejo del efectivo?

GG: Si, en el mismo se especifican los diferentes procesos por departamento.

AD: Si, se cuenta con manuales pero no están visibles o de fácil acceso al personal de la empresa para que este pueda darle uso.

CO: Los Manuales de la Organización no se han hecho del conocimiento de todos, por lo que es como si no se tuvieran. Deberían estar disponibles a todo el personal.

Interpretación: Las respuestas recibidas permiten decir que si bien los Manuales de la Organización establecen las responsabilidades en el manejo del efectivo, al no ser divulgados adecuadamente ni estar disponibles a todos los empleados, se evidencia una debilidad en el establecimiento del control del efectivo.

4. ¿La empresa ha documentado los procedimientos para el registro de las transacciones que involucran el manejo del efectivo?

GG: Si, Mediante el manual de procesos.

AD: Si, la empresa posee lineamientos sobre el registro de efectivo sin embargo no son utilizados por el personal adecuadamente.

CO: No. Se están desarrollando los manuales de normas y procedimientos para las diferentes actividades, razón por la cual no han sido divulgados de un todo a los empleados, ocasionando que se sigan ejecutando procesos de manera inadecuada.

Interpretación: La falta de divulgación de los diferentes manuales que se han desarrollado evita que los empleados tengan un conocimiento cabal de los diferentes procedimientos y las normas que aplican a estos, lo que dificulta establecer un adecuado control interno en el manejo del efectivo y la correcta evaluación del desempeño de los trabajadores en la empresa.

5. ¿La empresa ha definido los formularios necesarios para un adecuado control del efectivo?

GG: Si, Según el manual.

AD: Si, se han definido pero no se les da uso.

CO: Si. Los formularios fueron diseñados y se reprodujeron, sin embargo, al no contar con un procedimiento que incluya un instructivo para su llenado y disposición de las copias, se usan de una manera inadecuada, lo que genera la anulación de varias facturas y recibos.

Interpretación: De las respuestas se desprende que los formularios fueron diseñados pero no se han implementados de una manera adecuada, ante la falta de conocimiento de algunos empleados lo que se traduce en un uso incorrecto e ineficiente de los mismos, indicando la ausencia de actividades de control interno que permitan verificar su uso apropiado, lo cual representa una debilidad en el proceso de control del efectivo.

6. ¿Se cuenta con los recursos humanos que permitan un adecuado control del manejo del efectivo?

GG: Si, se tiene una persona en Cuentas por Pagar y otra en Cuentas por Cobrar.

AD: Si, se cuenta con el recurso humano, sin embargo debe darse uso de los formularios y/o procedimientos descritos para el manejo del efectivo.

CO: Si. La empresa cuenta con el personal necesario para separar las funciones de manera que se facilite el control del efectivo. Sin embargo, no se cuenta con procedimientos que permitan evaluar su desempeño.

Interpretación: Una vez más, se evidencia que la falta de divulgación de los procedimientos se convierte en una debilidad en el establecimiento del necesario establecimiento de un ambiente de control que favorezca el correcto manejo del efectivo; pues a pesar que se cuenta con el recurso humano necesario, no se siguen procedimiento debidamente documentados ni se utilizan los formularios correctamente.

7. ¿Se cuenta con los recursos tecnológicos, Programas Administrativos y contables que permitan un adecuado control del manejo del efectivo?

GG: Si, Sistema Administrativo SAP

AD: Si, los programas contables y administrativos es la más adecuada, se usa SAP.

CO: Si. La empresa cuenta con sistemas de información computarizados, específicamente el Sistema Administrativo SAP, ampliamente conocido en el mercado que facilita todo el proceso de la información contable de

la empresa. No obstante, algunos empleados muestran debilidades para su uso.

Interpretación: Los tres entrevistados concuerdan que la empresa cuenta con un sistema de información computarizado adecuado para las operaciones de la empresa. Sin embargo, hay que destacar que la efectividad del mismo está sujeta a la alimentación correcta de los registros de las diferentes transacciones, los cuales de acuerdo a la información recolectada presenta debilidades que se derivan de la falta de un adecuado control interno sobre su ejecución.

8. ¿La empresa cuenta con adiestramientos al personal, para el manejo de estos programas?

GG: Si, constantemente.

AD: Si, la empresa ha brindado al personal cursos de capacitación para el manejo de programas.

CO: Si. El personal ha sido capacitado en el uso del sistema SAP, sin embargo, aún muestra dudas en su manejo.

Interpretación: Los empleados han sido capacitados en el manejo del sistema computarizado de información SAP, sin embargo pudo evidenciarse la necesidad de mejorar sus conocimientos en su uso. Por otro lado, debe revisarse la implementación de formularios que permitan verificar el registro de todas transacciones que deben suministrar la información para el sistema.

9. ¿Se cuenta con procedimientos de control para la información que se genera de las diferentes transacciones?

GG: Si, tanto revisiones en físico, como a través de reporte SAP.

AD: Si, existen los procedimientos pero debe hacerse hincapié en mucho de ellos.

CO: Si, pero muchos de ellos no se han implementado, otros están en desarrollo aún o simplemente no se han dado conocer adecuadamente.

Interpretación: La empresa cuenta con los procedimientos necesarios para el control de la información generada en las diferentes transacciones, pero al no ser implementados algunos de ellos o por desconocimiento de los mismos por parte de los empleados, no puede garantizarse la calidad de la información que se reporta a través del sistema. Asimismo, al no usarse adecuadamente los formularios necesarios, no puede tenerse la confianza razonable sobre la misma.

10. ¿Cada cuánto la gerencia supervisa las operaciones en la caja?

GG: Debería ser siempre que haya movimientos (ingresos y egresos), quincenalmente, pero no se ha estado llevando efectivamente.

AD: La gerencia supervisa a veces semanalmente y a veces mensual

CO: Las supervisiones de las operaciones en la caja se hacen de manera puntual sin un procedimiento específico.

Interpretación: Las respuestas recibidas y la observación directa permitieron evidenciar que no se supervisa de manera sistemática las transacciones en caja, ya que no se han implementado para tal fin.

11. ¿Están bien definidos los niveles de autoridad para el egreso del efectivo?

GG: Si, por departamento se tienen asistentes, supervisores luego un gerente general y la dirección de la empresa.

AD: Si están definidos, sin embargo los jefes deben tomar precauciones al respecto y supervisar dicho procedimiento.

CO: Están definidos para los diferentes departamentos, sin embargo la Gerencia General debe autorizar todos los egresos.

Interpretación: Los tres entrevistados concuerdan en que se han definido adecuadamente los niveles de autoridad para la toma de decisión con respecto al egreso del efectivo, sin embargo se pudo conocer que la gerencia general siempre debe aprobar los mismos.

12. ¿Conoce Ud. las políticas para el control interno del efectivo?

GG: Si, están descritas en detalle en el Manual de Procesos Administrativo.

AD: Si, algunas.

CO: Si, pero al no ser divulgadas toda la organización, implementadas y hacersele el seguimiento adecuado, pierde su efectividad.

Interpretación: Los tres entrevistados concuerdan que la empresa cuenta con un Manual de la Organización y de Procesos Administrativos que establece las políticas para el control interno del efectivo, pero no han sido implementadas adecuadamente, ni se han divulgado a toda la empresa.

13. ¿La distribución actual de las funciones de cada empleado se ajusta a las necesidades de la empresa?

GG: Se está trabajando en eso. Generalmente si pero aun hay ajustes por hacer.

AD: Si, sin embargo en algunos departamentos sería necesario la contratación de más personal.

CO: No. Hay empleados ejecutando procesos que deberían ser segregados, pero por falta de personal hay que ajustarse a lo que se tiene, por lo que deben revisarse la distribución de funciones,

Interpretación: Las funciones han sido distribuidas de acuerdo al personal disponible. Sin embargo, la crisis económica que existe en el país ha afectado las operaciones de la empresa, limitando la contratación de nuevo personal, haciendo necesario distribuir las diferentes funciones para cubrir las necesidades de la empresa, pero se requiere revisar dicha distribución en busca de hacerla más eficiente y adecuada para mantener un adecuado control interno.

14. ¿Las diferentes funciones de ingreso y egreso del dinero son realizadas por empleados distintos?

GG: Si, una persona se encarga de los ingresos y otra de los egresos, luego es supervisado por el jefe de administración.

AD: Si, son manejadas por distintos empleados.

CO: Si, las ejecutan diferentes empleados con la supervisión y aprobación de la Administradora.

Interpretación: Las diferentes funciones relacionadas con el ingreso y egreso de efectivo han sido segregadas siendo realizadas por distintos trabajadores, lo cual se traduce en una actividad de control que favorece el adecuado control interno en el manejo del efectivo, pudiendo ser considerado una fortaleza para la organización.

15. ¿La rotación periódica del personal se realiza de acuerdo al Manual de Normas y Procedimientos?

GG: Si, en base a las necesidades de la empresa y las destrezas del personal.

AD: No, algunas personas no han sido rotadas de hace algún tiempo

CO: No. En realidad ha habido una rotación por la salida de algunas personas de la empresa, pero la empresa hace tiempo no rota las funciones del personal.

Interpretación: A nivel del área administrativa, la empresa cuenta con un número limitado de empleados, por lo que se dificulta una distribución de funciones que permita rotar a los empleados en sus labores. De allí, que ya hace un tiempo no se haya intercambiado las actividades que deben realizar los trabajadores.

16. ¿El arqueo de caja se realiza según el Manual de Normas y Procedimientos?

GG: Si, en el mismo participa tanto administración como contabilidad.

AD: Si, el arqueo de caja lleva su control muchas veces es semanalmente.

CO: Si. Se realiza periódicamente. En los actuales momentos, dada la disminución de las ventas, se hace más semanalmente que diariamente.

Interpretación: La empresa ha establecido un proceso de arqueo de caja que se realiza periódicamente, lo cual es una actividad que favorece el fortalecimiento del control interno, sin embargo, al no realizar de manera sistemática diariamente puede representar un riesgo de que se presenten irregularidades en el manejo del efectivo de la empresa.

17. ¿Los reportes de Ingreso y Egreso se hacen regularmente?

GG: Si, a diario en el Sistema Administrativo SAP.

AD: Si, se hace con regularidad.

CO: Si. El sistema SAP permite emitir reportes diarios de ingresos y egresos, Sin embargo, a veces no se han registrado oportunamente las transacciones quedando para el otro día.

Interpretación: El sistema de información de la empresa ofrece facilidades para emitir reportes diarios de ingresos y egresos, sin embargo, al no registrarse oportunamente las transacciones, el informe puede no reflejar la situación real de los activos. La falta de implementación de procedimientos y formularios, así como de un seguimiento y supervisión de las actividades permite que la emisión de estos reportes pierda su eficacia.

18. ¿La administración informa a la dirección de las desviaciones encontradas?

GG: Si, semanalmente según su gravedad.

AD: Si, se le informa

CO: Si. Cualquier desviación se informa de manera inmediata y dependiendo de la gravedad la dirección decide las acciones correctivas a tomar.

Interpretación: Las desviaciones encontradas son informadas y comunicadas a la Gerencia General quien conjuntamente con la Administradora deciden las acciones correctivas que se tomarán para dar solución a la situación. Asimismo, luego de analizar las causas determinan las acciones que se tomarán para evitar su recurrencia.

19. ¿La empresa realiza sistemáticamente auditorías para verificar el correcto registro de las operaciones?

GG: Se están iniciando con el Sistema de administración, la idea es realizar dichas auditorías.

AD: No, por los momentos

CO: No. En los manuales que se están desarrollando se contempla elaborar procedimientos para la auditoría sistemática y periódica de las operaciones, de manera que pueda establecer un adecuado control sobre el manejo de los activos de la empresa. Pero, aún no se han desarrollado ni implementado, por lo que las auditorías no se realizan sistemáticamente.

Interpretación: La empresa se encuentra desarrollando los diferentes manuales que complementan al Manual de la Organización, pero no han sido implementados adecuadamente, de allí que aún no se cuente con procedimientos que establezcan realizar sistemáticamente las auditorías para verificar el correcto registro de las operaciones. De allí que las auditorías se efectúan de manera periódica, pero no sistemática.

Una vez recolectada la información se pueden establecer las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que presenta la empresa en los procesos requeridos para un adecuado control interno del efectivo, las cuales se resumen en una matriz DOFA que se presenta a continuación:

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> - Una gerencia comprometida con la implementación de políticas, normas y procedimientos necesarios para un adecuado control interno. - La empresa cuenta con un Manual de la Organización que establece los niveles de autoridad y define las responsabilidades de cada cargo. - Se han diseñado los diversos formularios necesarios para el control interno. - Se cuenta con recursos humanos capacitados para realizar las diversas actividades. - Un sistema de información computarizado (Sistema SAP) y la tecnología necesaria para su utilización. - Segregación de funciones. - Buenos canales de comunicación ascendente, descendente y horizontal. - Buen ambiente de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Débil divulgación de las estructuras organizativas: Misión, visión y valores. - Escasa divulgación y reforzamiento de las políticas de la empresa. - Procedimientos incompletos, en desarrollo o sin implementar de una manera adecuada. - No existen procedimientos para la valoración de riesgos. - Uso inadecuado, inconsistente e ineficiente de los formularios por falta de procedimientos para su implementación. - Necesidad de más personal en algunas áreas de la empresa. - Inconsistencia en el seguimiento y supervisión de las actividades. - No se realiza sistemáticamente un arqueo diario de la caja. - La mayoría de las instrucciones se dan de manera verbal.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> - Se están desarrollando los diferentes procedimientos. - Productos de alta calidad que permiten posicionarse en un mercado con poco competidores. 	<ul style="list-style-type: none"> - Altos índices inflacionarios que dificultan la planificación estratégica - Dificultad para la adquisición de divisas limita la importación de los productos que comercializa, - Inconsistencia en el arqueo sistemático de la caja podría facilitar la ocurrencia de irregularidades.

CAPITULO IV

LA PROPUESTA

Presentación de la propuesta

La empresa caso de estudio, ubicada en Valencia, Estado Carabobo, tiene como objeto la venta e instalación de muebles modulares importados desde Italia, para el hogar y oficina cuya comercialización se realiza a través de un diseño previo que permita ofrecer a los clientes un servicio especializado que permita satisfacer sus necesidades.

Luego de realizada la investigación y recolectada la información pertinente a través de la observación directa no participante y la conducción entrevistas con personal de la empresa, responsables de las tomas de decisiones relacionadas con el manejo del efectivo, se evidencian debilidades en el control interno de este importante activo de la empresa, derivadas principalmente por no contar con procedimientos debidamente implementados para registrar las operaciones relacionadas con los ingresos y egresos, una inadecuada supervisión de las actividades y la falta de seguimiento a las diferentes actividades que permitan establecer un adecuado control interno de las transacciones que involucran al efectivo.

En la actualidad, con una economía marcada por altos índices de inflación y un severo control de las divisas que interfiere con las operaciones de la empresa, cobra especial importancia mantener un adecuado control interno sobre el manejo del efectivo, de manera que se facilite la planificación estratégica del uso de tan importante recurso. De allí, que se requiera de

procedimientos que permitan un adecuado control interno del efectivo, de allí que sea importante, que la empresa cuente con los procedimientos y formularios para mantener un registro de la operación realizada.

Los elementos de un buen control interno incluyen un conjunto de actividades y técnicas que permiten mantener una adecuada supervisión sobre las diferentes actividades que se realizan para el registro, contabilización y recuperación de las cuentas exigibles a clientes. En ese sentido, en virtud de los hallazgos del diagnóstico realizado, se requiere fortalecer el control interno en la organización estableciendo métodos y procedimientos, estructurados en un todo para la obtención de tres objetivos fundamentales: a) la obtención de información financiera correcta y segura, b) la salvaguarda de los activos y c) la eficiencia de las operaciones.

Asimismo, el control interno debe permitir identificar los riesgos y la forma en que afectan al mismo, considerando la posibilidad de la existencia de errores significativos o irregularidades en los estados financieros y el hecho de que los mismos no sean descubiertos por medio de procedimientos de control del cliente o del trabajo de auditoría.

Objetivos de la Propuesta.

Objetivo General

Ofrecer lineamientos para el establecimiento de procedimientos para mejorar el control interno de los procesos relacionados con el manejo del efectivo en una empresa comercializadora de mobiliario para hogar y oficinas, ubicada en Valencia, Estado Carabobo

Objetivos Específicos:

Formular lineamientos para el diseño de procedimientos que mejoren el control interno de las operaciones de registro de las transacciones con el efectivo.

Mejorar la gestión del registro de las diferentes transacciones de ingreso y egreso a través de un adecuado control interno de las actividades realizadas en la empresa.

Establecer medidas de control interno que permitan mejorar la eficacia y eficiencia en las operaciones en la empresa.

Alcance de la Propuesta.

Estos lineamientos se aplican a todas las operaciones y transacciones realizadas en la empresa que se relacionan con el ingreso y egreso de efectivo.

Justificación de la Propuesta

Las condiciones económicas que afectan a Venezuela en los actuales momentos, exigen que las empresas cuenten con procedimientos que establezcan claramente el deber ser y sirva de guía para evaluar el desempeño de la organización, permitiéndoles un mejor control de sus operaciones en busca del uso eficiente de sus recursos.

En ese sentido, cobra relevancia la presente propuesta de lineamientos para el control interno del manejo del efectivo, siguiendo el marco conceptual

del Informe para el Control Interno COSO. Se pretende que su implementación, permita a la empresa el establecimiento de un ambiente de control que permita garantizar que la información financiero contable sea correcta y confiable.

Asimismo, el contar con estos lineamientos para el control interno facilitará el desarrollo de los diferentes procedimientos contables para el manejo del efectivo, permitiendo establecer y documentar los diferentes niveles de autoridad y canales de comunicación facilitando, no sólo la ejecución de las actividades diarias relacionadas, sino que servirá de elemento guía para realizar la inducción y capacitación de los nuevos empleados que tengan responsabilidades del proceso, lo cual representa un beneficio adicional para la empresa.

En ese contexto, cobra importancia esta propuesta que permite definir lineamientos para el establecimiento de un ambiente de control que permitan implementar actividades que contribuyan al control interno del manejo del efectivo, sirviendo como elemento guía para promover una cultura organizacional guiada por valores y principios éticos y morales que fortalezcan a la organización.

Estructura de la propuesta

La siguiente propuesta se estructura tomando como referencia las recomendaciones del Informe COSO para el control interno, el cual es considerado internacionalmente como un punto de referencia obligado al tratar materias de control interno, ya que permite establecer una definición de control interno, desarrollando los conceptos lo más claro posible, de forma que cuando se hable de control interno todo el mundo esté hablando de lo

mismo. En ese sentido, se consideran ciertas características que son fundamentales para un buen control interno: 1) ambiente de control, 2) proceso de evaluación del riesgo, 3) actividades de control, 4) sistema de información aplicable a los informes financieros y a la comunicación y 5) monitoreo de los controles.

En función de estos cinco elementos se considera:

Ambiente de control: Entre los factores más importantes del ambiente de control figuran: integridad y valores éticos, compromiso con la competencia, consejo de administración o comité de auditoría, filosofía y estilo operativo de los ejecutivos, estructura organizacional, asignación de la autoridad y de responsabilidades, políticas y prácticas de recursos humanos.

En ese sentido, la empresa requiere divulgar adecuadamente el Manual de la Organización, dando a conocer a todos los miembros de la organización su misión, visión, objetivos, valores éticos y las políticas generales de calidad, recursos humanos y administración, incorporando en el mismo, de manera explícita y bien documentada:

- Las políticas de control interno y del manejo del efectivo, su ingreso y egreso.
- La definición de una estructura organizativa que establezca claramente los niveles de autoridad y responsabilidades con el control interno, el manejo de las cuentas por cobrar y la necesaria segregación de funciones.
- Normas conductuales y éticas que desalienten la realización de actos deshonestos, inmorales o ilegales.
- La definición de códigos de conducta y valores éticos del personal encargado de crear, administrar y vigilar los controles.

- La definición de los canales de comunicación que permita divulgar a toda la organización a través de los medios apropiados: las políticas oficiales y los códigos de conducta.

Por otro lado, se requiere del establecimiento de políticas y normas para el manejo del efectivo, tales como:

1. Las actividades de cuentas por cobrar debe ser independiente de los departamentos de ventas y crédito.
2. Debe requerirse la aprobación de un gerente responsable para el egreso de efectivo, conceder descuentos fuera del período normal o exceso sobre los términos usuales.
3. Las facturas, recibos y notas de crédito por devoluciones y rebajas deben estar pre numeradas y su uso debidamente controlado.
4. Todos los ingresos deben ser ingresados por caja para su respectivo registro y contabilización. Se deberá emitir un recibo prenumerado y los formularios que no están en uso deben ser reguardados.
5. Se deberá hacer un arqueo diario de la caja y los ingresos depositados en el día hábil siguiente
6. Mensualmente, como mínimo, deben ser cuadrados los auxiliares de cuentas por cobrar con el mayor general.
7. Personas independientes del departamento de ventas, facturación y caja, deben: Comparar los estados de cuenta mensuales con el balance de comprobación y enviar directamente por correo los estados de cuenta, investigando las diferencias encontradas. Comparar el balance de comprobación y el análisis por antigüedad con el saldo en el mayor.
8. Los empleados que llevan los mayores auxiliares de cuentas por cobrar deben ser rotados con frecuencia.

Asimismo, los procedimientos deberán establecer de manera detallada la forma exacta bajo la cual ciertas actividades deben cumplirse, debiendo indicar el nombre del proceso, una breve descripción del mismo, el diagrama de flujo de las actividades, los responsables, las relaciones y el nivel de autoridad.

Evaluación del riesgo: Se deben establecer procedimientos que establezcan actividades que permitan identificar, evaluar y responder a los riesgos de negocios que enfrenta la organización; tomando en cuenta las amenazas contra los objetivos en áreas como operaciones, informes financieros, cumplimiento de las leyes y regulaciones, identificando los riesgos relevantes para estimar su importancia y poder seleccionar las medidas para enfrentarlos.

Actividades de control: Las actividades de control están conformadas por políticas y procedimientos que permiten verificar que se cumplen los lineamientos de la dirección, permitiendo a la empresa emprender acciones que respondan a los riesgos de la organización. Generalmente se relacionan con la auditoría de estados financieros, sin embargo para efectos del control interno del manejo de las cuentas por cobrar, se proponen las siguientes acciones:

- **Evaluar el desempeño:** Consiste en revisar el desempeño real de la organización comparado con los presupuestos y pronósticos o con el desempeño de períodos anteriores; haciendo evaluaciones globales del mismo, por lo que se requiere establecer procedimientos que permitan a la gerencia revisar las desviaciones del desempeño esperado e investigar sus causas, para luego introducir las medidas

correctivas apropiadas, implementando cambios de estrategias y de planes de ser necesarios.

- Controlar el procesamiento de la información: Se deben establecer procedimientos que permitan verificar el oportuno registro y procesamiento de las transacciones. Esto incluye definir claramente la autorización legítima de todos los tipos de transacciones.
- Controles físicos: Se refieren a los que dan seguridad física respecto a los registros y otros activos y comprenden actividades que permiten mantener siempre un adecuado control sobre documentos prenumerados que no se emitan, además de sobre otros diarios y mayores.
- División de obligaciones: Es fundamental para un adecuado control interno que ningún departamento o individuo se encargue de todos los aspectos de una transacción de principio a fin. En el caso del manejo de las cuentas por cobrar, ninguna persona debería realizar más de una de las funciones, como registrar las transacciones y ser responsable de la custodia los activos. De allí que, se propone el establecimiento de procedimientos claramente definidos y documentados, para una efectiva segregación de las funciones relacionadas con las cuentas por cobrar, estableciendo adecuadamente los niveles de autoridad y las responsabilidades.

Monitoreo de los controles: Es un proceso que consiste en establecer actividades que permitan evaluar la calidad de las medidas de control interno en el tiempo, vigilando si funcionan como se preveía o si se requieren modificaciones. Estas actividades pueden efectuarse permanentemente

como la supervisión y administración, un seguimiento continuo de las quejas de los clientes o revisar la verosimilitud de los informes de los supervisores. También pueden hacerse evaluaciones individuales, en forma no sistemática.

Lineamientos Normativos: Se recomienda establecer normas claramente definidas para el manejo del efectivo tales como:

Área Ventas y Cuentas por Cobrar:

1. Se deben llenar completamente las facturas en su formato, identificando claramente: Nombre del Cliente, Rif, domicilio fiscal, descripción del servicio adquirido, monto en bolívares desglosando el IVA, monto total de la factura, número de factura.
2. Las facturas serán emitidas en formularios diseñados para tal fin debidamente prenumerados en orden correlativo y en cumplimiento con las leyes establecidas. La gerencia debe establecer medidas para el resguardo de los formularios que no están en uso.
3. En los casos facturas a personas jurídicas, deberán ser aceptadas por una persona autorizada a comprometer a la empresa.
4. El Gerente General deberá autorizar el otorgamiento de créditos según las condiciones de los clientes.
5. Deberán emitirse mensualmente los estados de cuentas por cobrar, analizarse y enviarse al departamento encargado de la cobranza.
6. En caso de existir notas de descuentos por pronto pago, deben ir debidamente autorizadas por la Gerencia.
7. La empresa no extenderá créditos a clientes que posean cuentas por cobrar vencidas.
8. Se establecerán créditos de acuerdo con un monto mínimo establecido por el departamento, en concordancia con la autorización de la Gerencia General.

9. Cuando haya incumplimiento por parte de un cliente de las políticas y condiciones establecidas, se investigará las causas que lo originaron para determinar la suspensión del crédito con la empresa.
10. En el caso de ocurrir un incumplimiento en el pago de facturas, mayor o igual a 90 días deberá pasar el documento al representante legal de la empresa.
11. Las cuentas por cobrar con más de 360 días de vencidas serán consideradas como incobrables, previa autorización de la Gerencia General.
12. Se debe contactar a los clientes e informales sobre el estado de sus cuentas enviado un estado de cuenta mensualmente.
13. En el caso de anulación de una factura, se debe utilizar un sello de ANULADA en todas sus copias para inutilizar el documento. Deberán archivar todas las copias en orden correlativo con las facturas validas

Área Cobranzas

1. Se utilizarán medios adecuados como notificaciones o llamadas telefónicas, así como recordatorios del vencimiento de las facturas.
2. Las facturas tendrán un vencimiento de 30 días.
3. Las facturas pagadas con más de cinco días después de su vencimiento, devengarán intereses moratorios del dos por ciento mensual.
4. Se cobrará una comisión por cheques devueltos.
5. En el caso de ocurrir un incumplimiento en el pago de facturas, mayor o igual a 90 días, se deberá pasar el documento al representante legal de la empresa.

6. Los recibos de cobros que se utilicen en el proceso deberán estar debidamente prenumerados en orden correlativo y en cumplimiento con las leyes establecidas.
7. En el caso de alguna anulación de recibos, éste deberá anularse en todos sus copias, utilizando el sello de anulado para inutilizar el documento. Los recibos de cobro anulados deben permanecer en el talonario de cobro
8. Los pagos de clientes deben ser depositados en las cuentas bancarias designadas por la organización.
9. Los recibos de cobro una vez finalizado el proceso de cobro deben ser devueltos al departamento de Administración en un lapso no mayor a tres (3) días.
10. Es obligatorio realizar un recibo de cobro por cada transacción. Éste no podrá tener enmiendas ni tachaduras. En caso de errores, se deberá anular conservando todas su copias
11. Se deberá verificar la consistencia de los datos de la factura con el sistema antes de efectuar el proceso de cobranza.
12. No se deben aceptar cheques posfechados por concepto de cancelación de facturas.

Factibilidad de la Propuesta:

Factibilidad Técnico Operativa

De la observación directa no participante y de las entrevistas conducidas con el personal de la empresa, se pudo evidenciar que la empresa cuenta con una estructura organizativa bien definida, con un Manual de la Organización desarrollado aun cuando no se ha implementado

adecuadamente con procedimientos para el proceso que se estudia, por lo que estos lineamientos vendrían a apoyar el desarrollo de los diferentes procedimientos necesarios para dar solución a la problemática observada. Asimismo, se pudo constatar que la empresa cuenta con los recursos tanto humanos como organizativos para una adecuada implementación de los mismos.

Por otro lado, cuenta con una segregación de funciones, de manera que se puedan separar de manera efectiva las responsabilidades y funciones de los procesos relacionados con el manejo del efectivo. Asimismo, se cuenta con la disposición de la dirección para comprometer recursos y esfuerzos para adaptarse a los cambios en la organización que resulten de la implementación del sistema de control interno. De allí, que pueda decirse que desde el punto de vista técnico operativo es factible implementar el sistema de control interno para el adecuado manejo del efectivo.

Factibilidad Psico-social

Se pudo evidenciar la necesidad de establecer políticas, normas y procedimientos para el adecuado control interno del efectivo, constatándose la disposición de la dirección y empleados para la implementación de un sistema que sirva de guía para el desarrollo del proceso. Asimismo, se debe destacar que se contó con la amplia colaboración de las personas involucradas, como el Gerente General, la Administradora, la Contadora y demás empleados de la empresa desde el principio de esta investigación, así como con manifestaciones de apoyo e interés por el desarrollo del sistema de control interno que se propone, considerándolo de gran importancia, pues se fortalecería el control interno del manejo del efectivo. En ese sentido, es

evidente que desde el punto de vista psico-social es altamente factible el desarrollo e implementación de la propuesta que se plantea.

Factibilidad Económica

A pesar de las dificultades que afectan al país, derivadas de las coyunturas de la economía nacional, como índices inflacionarios elevados, un control de divisas con un estricto régimen cambiario y la incertidumbre que genera la escasez de algunos rubros, la empresa mantiene un flujo de operaciones que involucra el manejo de efectivo sobre el cual se requiere mejorar su control interno como medio de garantizar el manejo eficiente de sus recursos.

Asimismo, en busca de consolidar la eficiencia y eficacia de sus operaciones en sus distintos procesos, la empresa ha comprometido recursos económicos en la adquisición de equipos informáticos necesarios para un mejor control de las operaciones, consciente de la necesidad de contar con los controles necesarios para el resguardo del efectivo, así como de los requerimientos organizativos que esto implica, por lo que se considera que la implementación de esta propuesta redundará en beneficios para la empresa.

En virtud de lo expuesto, se evidencia la factibilidad económico financiera de su implementación pues la relación costo beneficio es considerada altamente favorable para la empresa y su implementación no implica ni requiere la inversión de recursos financieros, por lo que se cuenta con las condiciones económicas y financieras para implementar el sistema de control interno que se proponga, para garantizar un adecuado control del efectivo.

CONCLUSIONES

En virtud de las respuestas recibidas, y relacionándolas con las observaciones realizadas en la empresa, se pueden extraer las siguientes conclusiones:

En consideración al primer objetivo de diagnosticar el proceso del manejo de efectivo en una empresa comercializadora de mobiliario para hogar y oficinas ubicada en Valencia, Estado Carabobo, puede decirse la empresa presenta algunas debilidades en el manejo del efectivo, las cuales se derivan mayormente de la escasa divulgación del Manual de la Organización, así como la falta de implementación de procedimientos debidamente documentados para todas las operaciones relacionadas con el ingreso y egreso del efectivo.

Asimismo, se pudo evidenciar que no se han divulgado adecuadamente elementos como misión, visión y valores que permitan establecer un adecuado ambiente de control que permita establecer una filosofía de trabajo que debe establecer la dirección en materia de control interno, así como se observa una acción comprometida de la Gerencia General con el establecimiento de los diferentes manuales de políticas, normas y procedimientos. También, se cuenta con un buen ambiente de trabajo en el cual se destacan factores del entorno como la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la empresa, lo cual contribuye a establecer un adecuado control interno. Sin embargo, se evidencian debilidades marcadas en la valoración de los riesgos

Con relación a las actividades de control, puede concluirse que si bien se llevan a cabo algunas actividades por parte de la gerencia, en líneas generales no se ejecutan de manera sistemática y se observan debilidades

en la implementación de los diferentes formularios que facilitan el control y la carencia de procedimientos para cada uno de los procesos relacionados. Respecto al elemento información y comunicación, puede concluirse que no existen procedimientos que determinen el tipo de reportes que deben llevarse de las transacciones con el efectivo. Sin embargo, se pudo evidenciar que la gerencia de manera sistemática revisa los informes emitidos por el sistema SAP.

En cuanto al monitoreo y supervisión puede decirse que la gerencia no realiza evaluaciones sistemáticas, aunque si puntuales continuas sobre las actividades con el efectivo; sin embargo, no existen procedimientos que permitan verificar si las acciones tomadas para corregir los errores en las operaciones de cuenta por cobrar son efectivas.

Con respecto al segundo objetivo de establecer mediante una matriz DOFA las fortalezas y debilidades en los procesos requeridos para un adecuado control interno del efectivo en la empresa caso de estudio. En ese sentido, se puede decir que la mayor fortaleza radica en el compromiso de la gerencia general con la implementación de políticas, normas y procedimientos necesarios para un adecuado control interno, lo cual se evidencia en el desarrollo de un Manual de la Organización que establece los niveles de autoridad y define las responsabilidades de cada cargo.

Asimismo, se han diseñado los diversos formularios necesarios para el control interno y se cuenta con recursos humanos capacitados para realizar las diversas actividades, un sistema de información computarizado (Sistema SAP) y la tecnología necesaria para su utilización. Por otro lado, se han segregado adecuadamente las funciones y la empresa cuenta con buenos

canales de comunicación ascendente, descendente y horizontal, además de un buen ambiente de trabajo.

Con relación a las debilidades, la mayor debilidad se deriva de la débil divulgación de las estructuras organizativas como misión, visión y valores, así como de las diferentes políticas ya establecidas por la empresa, pero que el personal desconoce. Por otro lado, aun falta por desarrollarse diferentes procedimientos o implementarlos de una manera adecuada. No se cuenta con procedimientos para la valoración de riesgos y se evidencia un uso inadecuado, inconsistente e ineficiente de los formularios por falta de procedimientos para su implementación.

Asimismo, se pudo evidenciar la necesidad de más personal en algunas áreas de la empresa, así como no se realiza un seguimiento sistemático a las actividades relacionadas con el ingreso y egreso del efectivo, ni se realiza sistemáticamente un arqueo diario de la caja. Por otro lado, la mayoría de las instrucciones se dan de manera verbal.

Con respecto al tercer objetivo de establecer lineamientos que faciliten la mejora continua del control interno del efectivo en una empresa comercializadora de mobiliario para hogar y oficinas, ubicada en Valencia, Estado Carabobo, este se contesta con la presentación de la propuesta.

RECOMENDACIONES

En función de los resultados obtenidos de la investigación, luego de planteada la propuesta, la investigadora se permite las siguientes recomendaciones:

- Divulgar adecuadamente los diferentes elementos organizativos de la empresa como Misión, Visión, Valores y Políticas, de manera que sirvan de base para establecer una filosofía de trabajo sustentada en la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la empresa, propiciando un adecuado ambiente para el control interno del manejo del efectivo y de todas las operaciones de la empresa.
- Atender a los lineamientos propuestos para la implementación de los diferentes procedimientos para las transacciones relacionadas con el ingreso y egreso del efectivo, permitiendo establecer un control interno basado en el Enfoque COSO.
- Establecer un sistema de información efectivo, mediante documentos que registren las diferentes actividades y que permitan el monitoreo y supervisión del desempeño.
- Elaborar e implementar un manual de descripción de cargos que establezca adecuadamente las funciones y responsabilidades de cada uno de los trabajadores en la empresa facilitando la evaluación del desempeño.

LISTA DE REFERENCIAS

Anaya, Felix; Fernandez, Roiber y Gonzalez, Álvaro (2014). **Estrategias Financieras para la Optimización del Manejo y Control de Efectivo (Crédito y Cobranza) en la Empresa Contraste J&F C.A. Valencia, Estado Carabobo.** Trabajo de Grado no publicado. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad de Carabobo Campus Bárbula

Arias, Fidias (2006). **El Proyecto de Investigación.** Caracas. Episteme

Balestrini, Miriam (2001). **Como se elabora el Proyecto de Investigación.** 5ª Edición. Caracas: Servicio Editorial

Brito, José A. (2007). **Contabilidad Financiera.** Venezuela, ediciones Centro de Contadores.

Caro, Rodysila; Betancourt, Mary y Perozo, Francys (2010) **Propuesta de Control Interno para el Mejoramiento del Área del Efectivo en la Unidad de Servicio de Salud Integral del Centro Policlínico Valencia ubicada en el Estado Carabobo.** Trabajo de Grado no publicado. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad de Carabobo Campus Bárbula

Catacora Fernando (2009). **Sistemas y Procedimientos contables.** Caracas, Venezuela, 2a Edición, Editorial Mc Graw Hill,

Cepeda, Gustavo (2003). **Auditoría y control interno.** McGraw-Hill, Santafé de Bogotá. 2ª Edición

Chiavenato, Idalberto (2006). **Introducción a la Teoría General de la Administración.** 7ª. Edición. McGraw-Hill Interamericana. México

Coopers & Lybrand (1997) **Internal Control Integrated Framework.** Traducido al español por Instituto Auditores Internos de España-Cooper & Lybrand, S.A. Primera edición. Ediciones Díaz de Santos S.A. España.

Delgado, Yamile, Colombo, Leida y Orfila, Rosmel (2003). **Conduciendo la Investigación.** 2ª Edición. Comala.com. Caracas. Venezuela.

Frances, Antonio (2007). **La Empresa Venezolana se Reinventa de Nuevo.** Debates IESA. Volumen XII, Número 1, Enero – Marzo 2007. Caracas, Venezuela

Gitman L., John (2003). **Administración Financiera Básica**. 6^{ta} Edición Editora Horla. México

Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2002). **Metodología de la Investigación**, quinta edición. México. Editorial Mc Graw Hill Interamericana

Holmes, Arthur, (2004). **Auditoria, Principios y Procedimientos**, México, D.F. Editorial Limusa.

Mantilla, Samuel A. (2005). **Estructura conceptual de la administración de riesgos del emprendimiento**. Bogotá, Colombia. Ecoe.

Márquez, Visnellys y Rojas, Eucaris (2011) **Análisis del Control Interno del Efectivo, Cuentas por Cobrar e Inventario en la Empresa Fremendez, C. A. ubicada en Cumaná, Estado Sucre**. Escuela de Administración. Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre

Mora Vanegas, Carlos (2011) **PYMES venezolana y competitividad**. Documento en línea disponible en <http://www.gestiopolis.com/Canales4/emp/pyvecompetiti.htm>

Palella, Santa y Martins, Feliberto (2006). **Metodología de la Investigación Cuantitativa**. 2^a Edición. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (FEDEUPEL).Caracas.

Parra, Noralys; Vargas, Yosneidy y Vergara, David (2010) **Diseño de un Manual de Normas y Procedimientos para el Control Interno del Efectivo y sus Equivalentes en el Colegio de Contadores Públicos del Estado Carabobo**. Trabajo de Grado no publicado. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad de Carabobo Campus Bárbula.

Perdomo Moreno, Abraham (2004). **Fundamentos del control interno**. Novena edición. Cengage Learning Editores. México.

Robbins, Stephen P. (2004) **Administración teoría y práctica**. 6^a Edición. México: Prentice - Hall Hispanoamericana, S.A.

Robbins, Stephen y Coulter, Mary (2005). **Administración**. México: Pearson Educación

Rodríguez V., Joaquín (2006). **Control Interno: Un efectivo Sistema para la Empresa**. Editorial Trillas. México

Sabino, C. (2002). **El Proceso de Investigación**. 3a Edición. Caracas. Editorial Panapo

Tamayo y Tamayo, Mario (2003). **El Proceso de la Investigación Científica**. 4ª Edición. Editorial Limusa S.A.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) (2006). **Manual de Trabajo de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales**. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Caracas